

## Opća pravila i uvjeti o pogodnostima ORYX Asistencije uz RBA FlexiSENIOR paket.

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5003

Uvodne odredbe

### Članak 1.

- 1) U ovim uvjetima pojedini izrazi znače;
  - a) Pružatelj pogodnosti – ZUBAK GRUPA d.o.o., Zagrebačka 117, Velika Gorica, OIB: 39135989747 (u daljnjem tekstu: „ORYX“). ORYX će kao partner RBA aktivirati pokrića i obavljati tehničku pomoć na cesti pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX i/ili ORYX Asistencija.
  - b) Ugovaratelj – fizička osoba koja je s Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu „RBA“) sklopila ugovor o pokriću naknade tehničke pomoći u kući u Hrvatskoj. Ugovaranjem RBA paketa FlexiSENIOR ugovaratelj automatski postaje korisnik/član ORYX Asistencije.
  - c) Korisnik/član – fizička osoba kojoj pripadaju prava iz Pomoći u kući.
  - d) Pokriveni događaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika/člana koji je prouzročeni pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.
  - e) Objekt u pokriću - odnosi se na objekt (stan ili kuću) koji se nalazi na adresi prebivališta (adresa navedena na osobnoj iskaznici) korisnika/člana. Adresa se jednom u toku godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.).
  - f) Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike/članove kojima je potrebna pomoć ako dođe do pokrivenog slučaja.

Teritorijalna i vremenska valjanost

### Članak 2.

- 1) Teritorij kod tehničke pomoći u kući u okviru ovih Uvjeta obuhvaća sve objekte koji se nalaze na teritoriju Republike Hrvatske.

Početak i prestanak obveze ORYX-a

### Članak 3.

- 1) Obveza ORYX-a počinje s početkom 5. dana u narednom mjesecu u odnosu na mjesec u kojem je ugovoren RBA FlexiSENIOR paket koji sadrži članstvo u ORYX Asistenciji te se taj dan smatra danom aktivacije Pokrića
- 2) Obveza ORYX-a prestaje s početkom 5. dana u narednom mjesecu u odnosu na mjesec u kojem je klijent prestao koristiti RBA FlexiSENIOR paket koji sadrži članstvo u ORYX Asistenciji te se taj dan smatra kao dan isteka Pokrića.

Obveze ORYX -a

### Članak 4.

- 1) ORYX se obvezuje pružiti tehničku pomoći u kući za sve korisnike/članove Paketa FlexiSENIOR za koja je RBA aktivirala Pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX.

Članske pogodnosti

### Članak 5.

- 1) Član u članskoj godini ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - a) usluge bravara
  - b) usluge vodoinstalatera
  - c) usluge stolara
  - d) usluge staklara
  - e) usluge električarado ukupnog godišnjeg iznosa/limita od 199,08 EUR.
- 2) Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost – PDV.

Pomoć u kući

### Članak 6.

- 1) U opsegu definiranom ovim Uvjetima, korisniku/članu se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- 2) Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.
- 3) Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika/člana i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
  - a) daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
  - b) ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika/člana zbog štete u objektu
  - c) neadekvatni boravak korisnika/člana zbog štete nastale u objektu.
- 4) Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik/član treba pozvati ORYX Asistenciju na telefonski broj 0800 5003 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija dostupna je svakodnevno od 00 do 24 sata.
- 5) Korisnik/član je obavezan operateru dati slijedeće podatke:
  - a) ime i prezime, broj telefona
  - b) mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
  - c) kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
  - d) drugi podaci na zahtjev operatera.

- 6) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik/član uskratio gore navedene podatke.
- 7) Kontaktni centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirati će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika/člana o vremenu dolaska izvođača radova. ORYX će nastojati da izvođač radova najkasnije 45 minuta po primitku poziva bude na mjestu događaja bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
- 8) ORYX je dužan u potpunosti izvršiti isporuku članskih pogodnosti članovima koji su ugovorili članstvo te je odgovoran za brzinu i kvalitetu isporuke članskih pogodnosti. Sukladno isporučenoj količini i vrsti članskih pogodnosti, serviser obračunava iznos intervencije. Do ugovorenih limita pogodnosti su besplatne za korisnika/člana. U slučaju prekoračenja limita, ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik/član plaća troškove koji nisu uključene unutar članstva prema t cjeniku članskih pogodnosti ORYX Asistencije koji je dostupan na web stranici: <http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.
- 9) Po završetku, serviser uručuje korisniku/članu, a korisnik/član potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti koji je dostupan na web stranici iz prethodnog stavka.

Obuhvaćene članske pogodnosti Pomoć u kući

#### Članak 7.

- 1) Članstvom su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviser na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:
  - a) sanaciju kvara i / ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
  - b) sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika/člana
  - c) sprečavanja boravka korisnika/člana u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu

#### Obuhvaćene članske pogodnosti Pomoći u kući

- 2) Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
  - a) U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu na kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviser.
  - b) Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, članstvo pokriva

troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.

- 3) Sanacija električnih instalacija
  - a) U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su to primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.
  - b) U okviru prethodnog stavka su pokriven hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.
  - c) Članstvo ne pokriva troškove zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
  - d) Nisu pokriveni i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
    - i. zamjena osigurača ili žarulje
    - ii. kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
    - iii. kvar spremnika goriva
    - iv. kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
    - v. kvar sustava za solarno grijanje
    - vi. kvar na kućanskim aparatima i uređajima
- 4) Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata
  - a) U slučaju da korisniku/članu ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriveno je:
    - i. Popravak brave
    - ii. Omogućavanja otvaranja vrata
  - b) Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale u tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.
- 5) Sanacija stakla
  - a) U slučaju loma stakla na vanjskim (i krovnim) vratima i prozorima zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:
    - i. zamjena stakla ili
    - ii. privremeno zatvaranje
- 6) Stolarski radovi
  - a) U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na vanjskim zidovima stana ili kuće, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:
    - i. zamjena stakla ili
    - ii. privremeno zatvaranje

Troškovi intervencije koji nisu u pokriću

#### Članak 8.

- 7) Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik/član snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnoj cijeni istih.

Pokriveni troškovi u okviru Pomoći u kući

#### Članak 9.

- 1) Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:
  - a) troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
  - b) troškove isporuke članskih pogodnosti koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača do ukupnog iznosa od 199,08 EUR bruto godišnje
- 2) Troškove koji nastanu iznad limita članstva, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, korisnici/članovi su dužni sami platiti ORYX-u prema tržišnom cjeniku ORYX Asistencije.
- 3) U jednoj članskoj godini korisnik/član može iskoristiti najviše pet intervencija Pomoći u kući, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 199.08 EUR bruto.

Troškovi koji nisu pokriveni

- 1) Prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
  - a) korisnik/član ne nazove kontaktni centar ORYX Asistencije za organizaciju intervencija Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
  - b) posljedice nepogode otkloni korisnik/član ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj Pomoći u kući
  - c) je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
  - d) korisnik/član daje lažne podatke o nastalom slučaju
  - e) namjerne radnje korisnika/člana
  - f) potresa
  - g) nuklearne opasnosti
  - h) izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima.
- 2) ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika/člana, jer je svrha i priroda ovih Uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik/član mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

Dodatne mogućnosti organizacije

#### Članak 10.

- 1) ORYX pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja serviseru iz točke 2. ovog Članka na mjesto događaja na zahtjev korisnika/člana u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.
- 2) Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi serviseru odnosno izvođača radova.
- 3) Pružatelj usluga (serviseri)  
Organizacija se provodi za slijedeće serviseru, pružatelje usluga:
  - a) vodoinstalater
  - b) stolar
  - c) staklar
  - d) bravar
  - e) električar
  - f) soboslikar
  - g) zidar
  - h) krovopokrivač
  - i) polaganje parketa
  - j) popravak roleta,
  - k) popravak uređaja za grijanje.

Teritorijalno važenje Pomoći u kući

#### Članak 11.

- 1) Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan na kojem korisnik/član ima prijavljeno prebivalište (adresa navedena na osobnoj iskaznici), a na području Republike Hrvatske.
- 2) Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Obveze korisnika/članova nakon nastanka  
štetnog događaja

#### Članak 12.

- 1) Korisnik/član ima pravo na korištenje Pomoći u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva ORYX Asistenciji na broj 0800 5003.
- 2) Korisnik/član prije poziva na broj 0800 5003 ne treba djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, korisnik/član mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može korisniku/članu naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.
- 3) Korisnik/član mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik/član postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- 4) Korisnik/član je obavezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u

slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

#### Rješavanje sporova

##### **Članak 13.**

- 1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.
- 2) Ugovaratelj Pokrića i korisnik Pokrića obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.
- 3) Obavijesti iz podtočke 2. ove točke Klauzule, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- 4) ORYX će zaprimljeni prigovor iz točke 2. ovog članka uputiti internoj pravnoj službi. Odgovor pravne službe odnosno ORYX-a dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.
- 5) Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.
- 6) U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

##### **Članak 14.**

Ovi uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 01.01.2023. godine, kada su i objavljeni.