

Opća pravila i uvjeti o pogodnostima ORYX Asistencije uz RBA FlexiBIZ BALANCE poduzetnički paket

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5003

Uvodne odredbe

Članak 1.

- 1) U ovim uvjetima pojedini izrazi znače;
 - a) Pružatelj pogodnosti – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX). – tvrtka koja će kao partner RBA aktivirati pokrića i obavljati tehničku pomoć na cesti.
 - b) Ugovaratelj – poslovni subjekt koji je s Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu „RBA“) sklopio ugovor o FlexiBIZ poduzetničkom paketu u kojem je uključeno i pripadajuće pokriće naknade tehničke pomoći na cesti. Ugovaranjem RBA FlexiBIZ BALANCE poduzetničkog paketa osobe koje su identificirane i evidentirane u sustavu RBA kao osobe ovlaštene za zastupanje Ugovaratelja postaju korisnici/članovi ORYX Asistencije.
 - c) Korisnik/član – osoba ovlaštena za zastupanje Ugovaratelja koja je upisana u sudskom ili drugom odgovarajućem registru, a koja je ujedno identificirana i evidentirana u sustavu RBA. Svojestvo korisnika/člana dokazuje se članskom karticom koju korisniku/članu izdaje ORYX. Članska kartica glasi na ime korisnika/člana, a korisniku/članu se šalje na adresu Ugovaratelja koju je ORYX-u dostavila RBA.
 - d) Pokriveni događaj/slučaj/rizik – budući, neizvjestan događaj neovisan o volji korisnika/člana koji je prouzročeo pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.
 - e) Osobno vozilo - cestovno motorno vozilo koje služi za prijevoz putnika, koje ima najmanje 4 kotača i koje osim sjedala za vozača ima još najviše 8 sjedala;
 - 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 na cesti u okviru ovih Uvjeta podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to: mrežu međudržavnih, državnih i lokalnih cesta kao i ostalih nerazvedenih cesta te šumskih ili planinskih putova odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

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 FlexiBIZ BALANCE poduzetnički 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 Korisnik prestao koristiti RBA FlexiBIZ BALANCE poduzetnički 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 pomoć na cesti za sve korisnike/članove FlexiBIZ BALANCE poduzetničkog paketa za koja je RBA aktivirala pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX.

Članske pogodnosti

Članak 5.

- 1) Član za vrijeme važenja članstva sukladno Čl. 3. ovih Uvjeta u razdoblju od 12 mjeseci (članska godina) ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - a) jednokratna "Pomoć na cesti" u toku članske godine;
 - b) jednokratni prijevoz vozila, u toku članske godine;
 - c) Aplikacija Putni anđeo
 - d) ORYX Program ušteda

Pomoć na cesti

Predmet pokrića

Članak 6.

- 1) Predmet pokrića mogu biti isključivo osobna vozila prema karakteristikama iz čl.1. st.1. točka e) ovih Uvjeta. Pokriće tehničke pomoći na cesti glasi na ime i prezime korisnika/člana koji ostvaruje pravo na isporuku članskih pogodnosti ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je korisnik/član vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.

Rizici pokriveni članskim pogodnostima

Članak 7.

- 1) Slijedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima;
 - a) Nezgoda / nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - b) Nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;

- c) Tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život
 - d) Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju
- 2) Korisnik/član za vrijeme trajanja Pokrića iz Paketa ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:
- a) jedna besplatna intervencija Pomoći na cesti;
 - b) jedan besplatan prijevoz/vuča vozila od mjesta nesreće odnosno kvara vozila, do adrese prebivališta korisnika/člana ili do najbliže radionice ili servisa;
 - c) aplikaciju Putni Anđeo neograničeno za vrijeme trajanja članstva
 - d) ORYX Program ušteda

Isključenje rizika pokrivenih članskim pogodnostima

Članak 8.

- 1) Pokriveni događaji neće se priznati i korisnik/član neće moći ostvariti prava iz ovih Uvjeta u slučaju ako je:
- a) Korisnik/član namjerno izazvao događaje koji su pokriveni i koji su navedeni u Članku 7. ovih Uvjeta
 - b) U trenutku nastanka pokrivenog slučaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole
 - c) Nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge
 - d) ako vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno
 - e) ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari i to:
 - i. ako se analizom krvi ili drugom metodom mjerenja količine alkohola u organizmu vozača utvrdi da udio alkohola u krvi iznosi 0,5 g/kg i više (0,5‰ i više);
 - ii. ako se vozač nakon prometne nesreće odbije podvrci ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te dugih sredstava.
 - f) ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata,
 - g) ako je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda.
 - h) Prava iz pokrića gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz točke b) i e) ovog stavka.
- 2) Korisnik ne gubi svoja prava iz prethodnih odredaba ovog članka:

- a) ako dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava na pokriće tehničke pomoći na cesti;
- b) ako dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj svezi sa činjenicom da je vozač u trenutku prometne nesreće bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

Način korištenja članskih pogodnosti Pomoći na cesti

Članak 9.

- 1) U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik/član će nazvati Kontaktni centar za pružanje tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 5003 te opisati uzroke kvara i nastali kvar.
- 2) Prilikom dojave, korisnik/član je obavezan predstaviti se sljedećim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi, broj članske kartice te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- 3) Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika/člana kada će pomoć biti pružena. ORYX će nastojati da intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva bude na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
- 4) Dežurni operater procjenjuje koju vrstu pogodnosti je potrebno prvenstveno pružiti korisniku/članu. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - a) na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a.
 - b) ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje korisniku/članu tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.
- 5) Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.
- 6) Korisnik/član treba biti na mjestu pružanja pomoći (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti

karticu ORYX Asistencije te neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika/člana.

- 7) Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:
 - a) Istakanje krivo natočenog goriva
 - b) Dolijevanje goriva
 - c) Zamjena kotača i guma
 - d) Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - e) Zamjena remenja, svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu
 - f) Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski)
- 8) Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati korisnika/člana s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima interventna ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika/člana. U suprotnom korisnik/član može aktivirati prijevoz vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.
- 9) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili dolijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i doliveno gorivo nisu uključeni u Pokriće i trošak snosi korisnik/član. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na mjesto događaja su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika/člana. Navedene troškove snosi ORYX.
- 10) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila korisnik/član može koristiti prijevoz vozila i smatrat će se da pomoć na cesti nije korištena.
- 11) Ova pogodnost je besplatna za korisnike/članove jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik/član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
- 12) Nakon intervencije, Korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa.

Prijevoz – vuča vozila

Članak 10.

- 1) Prijevoz vozila korisnik/član može koristiti jednokratno tijekom članske godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za

intervencijom upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5003 zatražio prijevoz vozila i sačekao isporuku članskih pogodnosti.

- 2) Prilikom dojave, korisnik/član je obvezan predstaviti se sljedećim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži.
- 3) Prijevoz vozila podrazumijeva sljedeće radnje:
 - a) dolazak na mjesto intervencije
 - b) dijagnozu kvara na vozilu
 - c) utovar vozila na interventno vozilo
 - d) prijevoz (šlepanje) vozila
 - e) istovar vozila na odredištu
- 4) Korisnik/član treba biti na mjestu intervencije (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika/člana.
- 5) Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć korisniku/članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto događaja.
- 6) Prijevoz vozila će se obaviti do adrese prebivališta korisnika/člana ili do najbliže radionice ili servisa. Na zahtjev korisnika/člana, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.
- 7) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izvršenje prijevoza-vuče vozila su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.
- 8) Ova pogodnost je besplatna za korisnike/članove jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili za prijevoz vozila na lokaciju različitu od one iz st. 6. ovog članka, korisnik/član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
- 9) Nakon intervencije, korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti.

Aplikacija Putni Anđeo

Članak 11.

- 1) Putni Anđeo je sustav/aplikacija koji pretvara pametni telefon u sigurnosni uređaj koji detektira vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane korisnika/člana te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika/člana. Ako algoritam aplikacije

zaključiti da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno se aktivira automatski poziv prema pozivnom centru ORYX-a koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih agenti pozivnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma, te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika/člana ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.

- 2) Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na www.putniandeo.hr, a koji uvjeti će korisniku/članu biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

ORYX Program ušteda

Članak 12.

- 1) Korisnik/član na osnovi članske kartice ostvaruje popuste na prodajnom mjestu prilikom kupovine proizvoda ili korištenja usluga kod partnera u ORYX Programu ušteda. Popusti se mogu koristiti neograničen broj puta tijekom važenja članstva u ORYX Asistenciji. Popis partnera, popis usluga i vrste pogodnosti navedene su na internetskoj stranici ORYX Asistencije.

Rješavanje sporova

Članak 13.

- 1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.
- 2) Ugovaratelj Pokrića i korisnik/član obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.
- 3) Obavijesti iz stavka 2. ovog članka, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- 4) ORYX se obvezuje podnositelju prigovora dostaviti odgovor 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 nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 14.

- 1) Ovi uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 06.12.2018., kada su i objavljeni.