

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA DRUGI AUTO ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 00 04

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Drugi Auto ORYX Asistencije (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
 - 1.1. **„ZUBAK GRUPA“** označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Drugi Auto;
 - 1.2. **„ORYX“** i **„ORYX Asistencija“** označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Drugi Auto;
 - 1.3. **„Croatia banka“** označava društvo partnera Croatia banka d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 32247795989 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Drugi Auto.
 - 1.4. **„Korisnik“** je fizička ili pravna osoba koja je s Croatia bankom sklopila ugovor o proizvodu Drugi Auto i kojima pripadaju prava iz navedenoga te koja uz to ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti s osigurateljem.
 - 1.5. **„Osiguratelj“** je osiguravajuće društvo s kojim korisnik ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti ili kojem je podnesen odštetni zahtjev sukladno članku 2. ovih Općih uvjeta.
 - 1.6. **„Polica“** je isprava o ugovoru o osiguranju.
 - 1.7. **„Vozilo“** označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo za prijevoz roba čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;
 - 1.8. **„Najmodavac“** je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Općim uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.
 - 1.9. **„Rezervacija za najam vozila“** je zapis u evidenciji Najmodavca kojom ORYX u ime korisnika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od Najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila Najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu Najmodavac otvara na korisnika, ako je vozilo u leasingu na korisnika, koji će i potpisati Ugovor o najmu.
 - 1.10. **„Prometna nesreća/nezgoda“** je događaj na cesti izazvan kršenjem prometnih propisa u kojem je sudjelovalo, uz vozilo korisnika, najmanje još jedno motorno vozilo u pokretu i izazvana je materijalna šteta na vozilu korisnika.
2. Predmet proizvoda Drugi Auto mogu biti isključivo registrirana osobna vozila prema karakteristikama iz članka 1. stavak 1. točka 1.7. ovih Općih uvjeta, a koja moraju biti navedena u polici.

Pokriveni događaji

Članak 2.

1. Proizvod Drugi Auto omogućuje korisniku ostvarivanje pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava iz proizvoda Drugi Auto nakon prijave odštetnog zahtjeva:
 - 1.1. po polici automobilske odgovornosti vozila korisnika ili
 - 1.2. po polici automobilske odgovornosti vozila treće osobe koje je imalo sudar/nesreću s vozilom korisnika uslijed prometne nezgode/nesreće.
2. U slučaju da je korisnik oštećenik u prometnoj nezgodi, prijava štete po polici automobilske odgovornosti potvrđuje se dobivanjem Obavijesti, potvrde ili sličnog dokumenta o primitku odštetnog zahtjeva na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi. U slučaju da je korisnik krivac za prometnu nezgodu Croatia banka će ORYX-u potvrditi postojanje odštetnog zahtjeva po polici korisnika.

Pogodnosti proizvoda Drugi Auto

Članak 3.

1. Temeljem događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 7. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava:
 - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojom korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Drugi Auto i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2. usluga **dostava vozila** na adresu po želji korisnika;
 - 1.3. usluga **preuzimanja vozila** sa adrese po želji korisnika;
 - 1.4. usluga **najma zamjenskog vozila** jednokratno tijekom važenja pokrića, klase MINI (npr. Volkswagen UP, Renault Twingo, Citroën C1 i sl.) do najviše 5 dana.
2. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavkom 1. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema važećem cjeniku ORYX-a odnosno prema njihovoj tržišnoj cijeni.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 4.

1. U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik je dužan nazvati kontaktni centar na broj telefona 0800 00 04.
2. Prilikom dojava korisnik operateru kontaktnog centra treba dati sljedeće podatke:
 - 2.1. OIB;
 - 2.2. Ime i prezime
 - 2.3. Broj šasije;
 - 2.4. Dokaz o aktivaciji proizvoda Drugi Auto (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.)
 - 2.5. Registarsku oznaku vozila;
 - 2.6. Marka i model vozila;
 - 2.7. Broj mobitela, ukoliko ga korisnik ima;
 - 2.8. Lokaciju prometne nezgode;
 - 2.9. Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA DRUGI AUTO ORYX ASISTENCIJE

3. Operater kontaktnog centra će po zaprimljenim podacima utvrditi postojanje pokrivenog događaja te opseg pogodnosti iz proizvoda Drugi Auto. Korisnik će odabrati pogodnosti koje želi koristiti, sukladno pogodnostima na koje ima pravo.
4. Operater kontaktnog centra će organizirati korisniku korištenje prava na najbolji i najefikasniji način, sukladno pogodnostima na koje korisnik ima pravo.
5. Korisnik će preuzeti, koristiti i vratiti zamjensko vozilo prema dogovorenom terminu Rezervacije za najam vozila.
6. Korisnik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih članak 3. stavak 1. točka 1.2. ovih Općih uvjeta podmiriti iste prilikom preuzimanja vozila na lokaciji dostave.
7. Korisnik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih članak 3. stavak 1. točka 1.3. ovih Općih uvjeta podmiriti iste prilikom vraćanja zamjenskog vozila Najmodavcu odnosno u poslovnici Najmodavca.
8. U slučaju da korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom proizvoda Drugi Auto ne može dostaviti dokaz o aktivaciji (broj oštećenog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.), korisnik je dužan dostaviti navedeni dokaz do vraćanja zamjenskog vozila. U protivnom, korisnik će biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila o čemu će ga ORYX obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.
9. U slučaju nastanka obveze bilo koje vrste koje su nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila odnosno najma vozila od strane korisnika, a koje nisu uključene u pokrivače sukladno ovim Općim uvjetima (npr. gorivo, cestarine, prekršaji, štete, gubitak dijelova, dokumenata, ključeva ili opreme vozila, dodatni dani korištenja vozila i sl.), korisnik se obvezuje sam podmiriti Najmodavcu te obveze. Ukoliko Croatia banka ili ORYX bude terećen od Najmodavca za navedene, korisnik se obvezuje naknaditi i platiti Croatia banci odnosno ORYX-u te obveze, ukoliko ih isti naknade ili budu u obvezi naknaditi Najmodavcu.
- 2.7. naknada za mlade vozače;
- 2.8. naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnici Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnici;
- 2.9. dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
- 2.10. naknada za kašnjenje s povratkom vozila;
- 2.11. naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
- 2.12. naknade za štete ili popravak vozila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanja, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
- 2.13. naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
- 2.14. naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježanje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, prolijevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);
- 2.15. administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.

Pravila korištenja pogodnosti

Članak 5.

1. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje osobnim vozilom, korisnik koristi prava iz pokrivača Drugog Auta prema Općim uvjetima i drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo. Korisnik sam u cijelosti odgovara za poštivanje uvjeta Najmodavca, dok je obveza ORYX-a organizirati najam i snositi trošak najma do limita pokrivača, sukladno ovim Općim uvjetima.
2. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja prava iz pokrivača Drugi Auto, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda sukladno članku 3. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na:
 - 2.1. gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
 - 2.2. novčane kazne za prometne prekršaje;
 - 2.3. parkirne kazne ili naknade za parking;
 - 2.4. naknade za oštećenja ili popravak vozila, ključeva i/ili opreme;
 - 2.5. naknade za cestarine, mostarine i sl;
 - 2.6. naknada za dodatnog vozača;

Obveze korisnika

Članak 6.

1. Korisnik je dužan:
 - 1.1. Organizaciju usluga Drugi Auto povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;
 - 1.2. Biti na mjestu pružanja usluge;
 - 1.3. Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku odmah nakon nastanka pokrivenog događaja.
2. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
3. Korisnik se obvezuje:

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA DRUGI AUTO ORYX ASISTENCIJE

- 3.1. da će kontaktnom centru ORYX-a dostaviti Obavijesti o predaji odštetnog zahtjeva odgovornom osiguravajućem društvu na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi odnosno dostaviti drugi dokaz o aktivaciji proizvoda Drugi Auto (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.) najkasnije do vraćanja zamjenskog vozila, u protivnom će korisnik biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila;
- 3.2. da će vozilo nakon prestanka najma vratiti u mjesto i u roku utvrđenim ugovorom s Najmodavcem, u stanju, s opremom i s količinom goriva u kojem ga je preuzeo, ili ranije na zahtjev Najmodavca, u protivnom odgovara Najmodavcu, kao i Croatia banci i ORYX-u za sve obveze i posljedice koje zbog toga mogu nastati. Svako produženje najma korisnik je obavezan dogovoriti direktno s Najmodavcem na svoj trošak i rizik;
- 3.3. da vozilo neće preoptereti, iznajmljivati vozilo, koristi za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela;
- 3.4. da će vozilo koristiti samo vozač ili dodatni vozač, za vlastite potrebe i u skladu s namjenom vozila;
- 3.5. da će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika;
- 3.6. da neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu;
- 3.7. da će vozilo, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila i uvijek ih imati pod osobnom kontrolom;
- 3.8. da će voziti samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve prometne propise i regulaciju prometa;
- 3.9. da će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.;
- 3.10. da neće vršiti nikakve preinake na vozilu;
- 3.11. da će snositi sve troškove u svezi pogona vozila, gorivo, cestarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade;
- 3.12. da u vozilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz više putnika ili robe od maksimalno dopuštenog navedenog u prometnoj dozvoli odnosnog vozila;
- 3.13. da vozilo neće voziti izvan granica Republike Hrvatske;
- 3.14. da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona;
- 3.15. da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

Vremensko pokriće

Članak 7.

1. Pogodnosti proizvoda Drugi Auto propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda. U slučaju dostave

deaktivacije/storna proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno istome.

2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Drugi Auto odnosno 24. sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Drugi Auto prestaju po isteku 24 -og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokriće – Republika Hrvatska

Članak 8.

1. Pogodnosti proizvoda Drugi Auto ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

Isključenje obaveze ORYX-a

Članak 9.

1. Korisnik ne ostvaruje mogućnost korištenja prava iz pokrića Drugi Auto propisanih ovim Općim uvjetima u slučaju da je odštetni zahtjev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
 - 1.1. šteta nastalih udarom nepoznatog počinitelja;
 - 1.2. štete nastalih prometnom nesrećom s neregistriranim vozilom;
 - 1.3. šteta nastalih izlijetanjem vozila sa kolnika osim u slučaju kada je izlijetanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguratelj odgovara s osnovna obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti;
 - 1.4. te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen odgovornom osiguravatelju neosnovan sa aspekta Općih uvjeta korištenja police automobilske odgovornosti i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obveze osiguratelja za naknadu štete).
2. Korisnik gubi mogućnost korištenja prava iz pokrića Drugi Auto propisane ovim Općim uvjetima u slučaju da u trenutku nastanka prometne nezgode:
 - 2.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 6. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 2.2. ako organizaciju usluga proizvoda Drugi Auto nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
 - 2.3. korisnik nije koristio vozilo u svrhu za koju je isto namijenjeno;
 - 2.4. korisnik nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije;
 - 2.5. ako je korisniku oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mjera prestanka važenja vozačke dozvole;
 - 2.6. korisnik sudjelovao u kladjenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 2.7. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA DRUGI AUTO ORYX ASISTENCIJE

- 2.8. ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost korisniku bila poznata;
 - 2.9. ako je šteta prouzročena kaznenim djelom objesne vožnje u cestovnom prometu;
 - 2.10. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, potresa, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 2.11. Ako su vozačke sposobnosti korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
3. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne može razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 10.

1. Croatia banka će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Drugi Auto proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti, dostupnoj na WEB stranici ORYX Asistencije.
3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
4. Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti partnera i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 11.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Drugi Auto zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu prigovori@oryx-assistance.com iz kojeg se sa sigurnošću

može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
3. Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Drugi Auto 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.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 12.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11.2024. godine