

Pravilnik o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket (u daljnjem tekstu: „Pravilnik“)

VIP telefonski broj +385 1 6269 800

Uvodne odredbe

Članak 1.

1) Pojedini pojmovi, koji se koriste u ovom Pravilniku, imaju sljedeće značenje :

- a) **Pružatelj pogodnosti** – ZUBAK GRUPA d.o.o., OIB: 39135989747, Zagrebačka 117, Velika Gorica, pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX i/ili ORYX Asistencija (dalje u tekstu: ORYX i/ili ORYX Asistencija) – društvo koje će kao partner Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka) aktivirati pokrića i obavljati tehničku pomoći na cesti;
- b) **Korisnik/Član** – klijent Banke koji je aktivirao Erste Gold Plus Paket (dalje u tekstu: Paket) i koji ima pravo na besplatne usluge tehničke pomoći (dalje u tekstu: Pokriće) prema važećem Pravilniku i definiranom vrstom Pokrića;
- c) **Pokriveni događaj** – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje Korisnika/Člana, koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenog ovim Pravilnikom;
- d) **Osobno vozilo** - cestovno motorno vozilo koje služi za prijevoz putnika, koje ima najmanje četiri kotača i koje osim sjedala za vozača ima još najviše osam sjedala;
- 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 tijekom godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.)
- f) **Kontakt centar** – 24-satno dežurstvo ORYX-a za Korisnike/Članove kojima je potrebna pomoć na cesti.

Teritorijalna i vremenska valjanost

Članak 2.

- 1) Teritorij kod tehničke pomoći na cesti u okviru ovog Pravilnika podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i Europe i to: mrežu međudržavnih, državnih i lokalnih cesta, odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru, pri čemu se pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Andoru, Austriju, Belgiju, Bjelorusiju, Bosnu i Hercegovinu, Bugarsku, Crnu Goru, Češku, Dansku, Estoniju, Finsku, Francusku, Hrvatsku, Njemačku, Gibraltar, Grčku, Mađarsku, Irsku, Italiju, Kosovo, Latviju, Lihtenštajn, Litvu, Luksemburg, Sjevernu Makedoniju, Monako, Maltu, Moldaviju, Nizozemsku, Norvešku, Poljsku, Portugal, San Marino, Rumunjsku, Rusiju (50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija i Perma), Srbiju, Slovačku, Sloveniju, Španjolsku, Švedsku, Švicarsku, Tursku, Ukrajinu i Ujedinjeno Kraljevstvo.
- 2) Teritorij kod tehničke pomoći u kući u okviru ovog Pravilnika obuhvaća sve objekte koji se nalaze na teritoriju Republike Hrvatske.

Početak i prestanak obveze ORYX-a

Članak 3.

- 1) Obveza ORYX-a počinje nakon isteka 48. sata od dana koji je u razmjeni podataka naveden kao dan aktivacije Paketa.
- 2) Obveza ORYX-a prestaje nakon isteka 48. sata od dana koji je u razmjeni podataka naveden kao dan isteka Članstva.

Obveze ORYX -a

Članak 4.

- 1) ORYX se obvezuje pružiti tehničku pomoći na cesti za sve Korisnike/Članove Paketa za koje je Banka aktivirala Pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX.
- 2) Pokriće traje 12 mjeseci od trenutka Kad Banka dostavi Nalog za aktivaciju Pokrića ORYX-u ili do trenutka raskida Paketa.

Članske pogodnosti

Članak 5.

- 1) Član u članskoj godini ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - a) VIP telefonski broj +385 1 6269 800;
 - b) besplatan popravak vozila na cesti, ali najviše do ukupnog iznosa od 199,08 EUR u članskoj godini;
 - c) besplatan prijevoz vozila, ali najviše do ukupnog iznosa od 331,81 EUR u članskoj godini;
 - d) korištenje zamjenskog vozila, ali najviše do ukupnog iznosa od 199,08 EUR u članskoj godini;
 - e) dostavu vozila nakon popravka, ali najviše do ukupnog iznosa od 26,54 EUR u članskoj godini;
 - f) start vozila, ali najviše do ukupnog iznosa od 19,91 EUR u članskoj godini;
 - g) besplatno čuvanje, na teritoriju Republike Hrvatske, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje dva dana;
 - h) priznavanje troškova smještaja u hotel (5*) najdulje do dva dana;
 - i) organizacija i priznavanje troškova nastavka putovanja alternativnim prijevozom, ali najviše do ukupnog iznosa od 19,91 EUR u članskoj godini;
 - j) aplikaciju Putni Anđeo;
 - k) pomoć u kući, ali najviše do ukupnog iznosa od 159,27 EUR u članskoj godini te
 - l) online magazin Voziona.
- 2) Iznosi navedeni u ovom članku predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da iznosi uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost (PDV).

Pomoć na cesti

Predmet pokrića

Članak 6.

- 1) Predmet pokrića mogu biti isključivo osobna vozila prema karakteristikama iz čl. 1. tč. d) ovog Pravilnika. Pokriće tehničke pomoći na cesti glasi na ime i prezime Korisnika/Člana (fizičku osobu). Pomoć na cesti Korisnik/Član može ostvariti višekratno tijekom članske godine ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira je li Korisnik/Član vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.

Rizici pokriveni članskim pogodnostima pomoći na cesti

Članak 7.

- 1) Pokriveni su sljedeći događaji:
 - 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

Isključenje rizika pokrivenih članskim pogodnostima pomoći na cesti

Članak 8.

- 1) Pokriveni događaji neće se priznati i Korisnik/Član neće moći ostvariti prava iz ovog Pravilnika u slučaju da je:
 - a) Korisnik/Član namjerno izazvao događaje koji su pokriveni i koji su navedeni u čl. 7. ovog Pravilnika;
 - b) u trenutku nastanka potrebe za intervencijom 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) vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno;

- e) vozač je 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 podvrći ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te dugih sredstava;
- f) šteta je nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata;
- g) šteta je prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda;
- h) korisnik omogućio da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz točki a) i b) prethodnog stavka ovog članka;
- i) Korisnik ne gubi svoja prava iz prethodnih odredaba ovog članka ako:
- i. dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz pokrića;
 - ii. dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj svezi s činjenicom da je vozač u trenutku prometne nesreće bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

Popravak vozila na cesti

Članak 9.

- 1) Popravak vozila na cesti Korisnik/Član može koristiti višekratno 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 telefonski broj +385 1 6269 800 zatražio popravak vozila i sačekao isporuku članskih pogodnosti.
- 2) Prilikom dojava je Korisnik/Član obvezan dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime,
 - b) marku i registarsku oznaku vozila u kvaru,
 - c) što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi,
 - d) broj članske kartice te
 - e) druge podatke koje operater Kontakt centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- 3) Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom Korisnika/Člana kad 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 i Europi, 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 ponajprije 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 je riječ o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonski daje Korisniku/Članu tehničke upute za otklanjanje kvara.
- 5) Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je procijenjeno 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 kad je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ako 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) zamjenu kotača i guma,
 - d) zamjenu ili punjenje akumulatora i osigurača,
 - e) zamjenu ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu,
 - f) otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
- 8) Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva. 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 je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi

- jamstvo. U takvim slučajevima interventna će ekipa 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 kad se kod popravka ugrađuju dijelovi ili ulijeva gorivo, zamjenjuju kotači ili guma, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo, gume i kotači nisu uključeni u Pokriće i njihov trošak snosi Korisnik/Član prema tržišnoj cijeni. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe uključeni su u cijenu intervencije te samim time besplatni za Korisnika/Člana. Navedene troškove snosi ORYX.
 - 10) Ako se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi 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 višekratno tijekom članske godine do ukupnog iznosa koji je određen čl. 5. tč. 1. tč. b) ovog Pravilnika. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, Korisnik/Član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije, koji je dostupan na www.oryx-asistencija.hr/usluge.
 - 12) Nakon intervencije, Korisnik/Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. ORYX obračunava korištenje pogodnosti po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti, koji je dostupan na internetskoj stranici iz prethodne točke.

Prijevoz ili vuča vozila

Članak 10.

- 1) Prijevoz vozila Korisnik/Član može koristiti višekratno 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 telefonski broj +385 1 6269 800 zatražio prijevoz vozila i sačekao isporuku članskih pogodnosti.
- 2) Prilikom dojave je Korisnik/Član obavezan dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime,
 - b) marku i registarsku oznaku vozila u kvaru,
 - c) što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi,
 - d) broj članske kartice te
 - e) druge podatke koje operater Kontakt centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- 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 kad je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ako 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 obavit će se do lokacije po izboru Korisnika/Člana u skladu s limitom iz članka 5. ovog Pravilnika.
- 7) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe uključeni su u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.
- 8) Ova pogodnost besplatna je za Korisnike/Članove višekratno tijekom članske godine do ukupnog iznosa koji je određen ovim Pravilnikom. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, Korisnik/Član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije, koji je dostupan na www.oryx-asistencija.hr/usluge.
- 9) Nakon intervencije, Korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. ORYX obračunava korištenje pogodnosti po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti, koji je dostupan na internetskoj stranici iz prethodne točke.

Korištenje zamjenskog vozila ili smještaja

Članak 11.

- 1) Zamjensko vozilo ili smještaj Korisnik/Član može koristiti u slučaju popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za pomoći na cesti Korisnik/Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te je pozivom na telefonski broj +385 1 6269 800 zatražio korištenje zamjenskoga vozila ili smještaja.
- 2) Korištenje zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - a) organizaciju zamjenskog vozila,
 - b) dostavu vozila na mjesto intervencije ili primopredaju vozila u poslovnicu rent a cara ili servisa te
 - c) najam vozila.
- 3) Korisnik/Član može zatražiti korištenje zamjenskog vozila kad je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u ovim slučajevima:
 - a) nezgode/nesreće,
 - b) tehničke neispravnosti vozila,
 - c) nemarnog rukovanja vozilom (primjerice, probušena guma, prazan akumulator i sl.) ili
 - d) vanjski utjecaj.
- 4) Korisnik/Član ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kad je koristio pogodnost prijevoza vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi sljedeći radni dan ako je prijevoz vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi mu bilo odobreno korištenje zamjenskog vozila, Korisnik/Član mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se zamjensko vozilo izdaje na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Korisnik/Član može koristiti zamjensko vozilo u skladu s općim pravilima rent a car tvrtke i uvjetima najma.
Ako se koristi naknada za zamjensko vozilo, ne može se koristiti naknada za smještaj.
- 5) U slučaju da se dogodila potreba za intervencijom na cestovnoj udaljenosti od mjesta kvara/nesreće do mjesta prebivališta većoj od 50 km, te se vožnja ne može nastaviti, a Korisnik/Član može koristiti pogodnost smještaja, ali ne nakon dana kad je vozilo moglo biti osposobljeno za daljnju vožnju ili kad je pronađeno nakon krađe.
- 6) Ako se koristi naknada za smještaj, ne može se koristiti naknada za zamjensko vozilo.
- 7) Ova pogodnost besplatna je za Korisnika/Člana do ukupnog iznosa koji je određen ovim Pravilnikom.

Start vozila

Članak 12.

- 1) Usluga start vozila podrazumijeva popravak vozila kad kvar nije nastao za vrijeme prometovanja (primjerice, parking, garažirano vozilo i sl.). Usluga start vozila podrazumijeva:
 - a) dolazak stručne ekipe na teren,
 - b) dijagnozu kvara i sitne popravke koje je moguće otkloniti na terenu (primjerice, istakanje krivo utočenog goriva, otključavanje vozila, elektronička ili mehanička brava, izmjena kotača, akumulatora, i dr. sitni radovi).
- 2) Prilikom dojave, Korisnik/Član obvezan je dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime,
 - b) marku i registarsku oznaku vozila u kvaru,
 - c) što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi,
 - d) broj članske kartice te
 - e) druge podatke koje operater Kontakt centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- 3) Korisnik/Član treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede kad je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ako djelatnik na terenu posumnja u identitet Korisnika/Člana.
- 4) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX., a koji trošak se uračunava u limit usluge popravka vozila iz članka 5., stavka 1., toč.b.
- 5) Troškove za dijelove ugrađene u vozilo u punom iznosu odmah, na licu mjesta, podmiruje Korisnik/Član.
- 6) Nakon pružene usluge Start vozila Korisnik/Član dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja prava u bazi podataka članstva.
- 7) Ovo pravo je besplatno za Korisnike/Članove do ukupnog iznosa koji je određen pogodnostima (čl. 5.).

Organizacija i priznavanje troškova nastavka putovanja alternativnim prijevozom

Članak 13.

- 1) Uslugu alternativnog prijevoza Korisnik/Član može koristiti višekratno tijekom članske godine prilikom korištenja usluga popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Korisnik/Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te je pozivom na telefonski broj +385 1 6269 800 zatražio uslugu alternativnog prijevoza.
- 2) Usluga alternativnog prijevoza podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - a) organizaciju nastavka putovanja (autobus, taxi, vlak, zrakoplov, brod),
 - b) priznavanje troškova putovanja u slučaju kad Korisnik/Član sam organizira putovanje. Korisnik/Član je obvezan ORYX-u priložiti kopiju računa u svrhu priznavanja troškova.
- 3) Korisnik može zatražiti uslugu alternativnog prijevoza kad je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u slučaju:
 - a) tehničke neispravnosti vozila,
 - b) nemarnog rukovanja vozilom (primjerice, puknuta guma, prazan akumulator i sl.),
 - c) nezgode/nesreće,
 - d) vanjskih utjecaja te
 - e) krađe vozila.
- 4) Ovo pravo je besplatno za Korisnike/Članove do ukupnog iznosa koji je određen pogodnostima (čl. 5.). U slučaju korištenja usluga preko limita pogodnosti, Korisnik/Član može koristiti usluge o svom trošku.
- 5) Ovo pravo ne može se koristiti ako se koristi zamjensko vozilo ili smještaj u hotelu.

Čuvanje vozila

Članak 14.

- 1) Čuvanje vozila Korisnik/Član može koristiti ako je prethodno koristio popravak ili prijevoz vozila, a vozilo nije moguće osposobiti ili zbrinuti u servisnu radionicu radi popravka.
- 2) Čuvanje vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - a) utovar vozila na mjestu intervencije,
 - b) prijevoz (šlepanje) vozila,
 - c) istovar vozila u smjestilištu te
 - d) čuvanje vozila.
- 3) Ova pogodnost je besplatna za Korisnika/Člana do ukupnog iznosa koji je određen pogodnostima Paketa. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, Korisnik/Član je može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije, koji je dostupan na www.oryxassistencija.hr/usluge.
- 4) Nakon intervencije, Korisnik/Član dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. ORYX obračunava korištenje pogodnosti po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti, koji je dostupan na internetskoj stranici iz prethodne točke.

Dostava vozila nakon popravka

Članak 15.

- 1) Dostavu vozila nakon popravka Korisnik/Član može koristiti ako je prethodno koristio popravak ili prijevoz vozila.
- 2) Dostava vozila nakon popravka podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - a) utovar vozila na mjestu gdje je deponirano vozilo nakon intervencije,
 - b) prijevoz (šlepanje) vozila,
 - c) istovar vozila na odredištu (prebivalište Korisnika/Člana i sl.).
- 3) Prilikom narudžbe dostave vozila Korisnik/Član treba dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime,
 - b) marku i registarsku oznaku vozila u kvaru,
 - c) po mogućnosti, što točniju informaciju o lokaciji gdje se vozilo nalazi i
 - d) kontakt podatke osobe za primopredaju vozila.
- 4) Kontakt centar ORYX-a će nakon provjere podataka organizirati pomoć Korisniku/Članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je njegovo vozilo smješteno.

Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe uključeni su u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika/člana. Navedene troškove snosi ORYX.

- 5) Ova pogodnost je besplatna za Korisnika/Člana do ukupnog iznosa koji je određen pogodnostima Paketa. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, Korisnik/Član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije, koji je dostupan na www.oryxassistencija.hr/usluge.
- 6) Nakon intervencije Korisnik/Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. ORYX obračunava korištenje pogodnosti po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti, koji je dostupan na internetskoj stranici iz prethodnog stavka.

Aplikacija Putni Anđeo

Članak 16.

- 1) Putni Anđeo je aplikacija koji pretvara pametni telefon u sigurnosni uređaj, koji detektira vožnju, ako ga je Korisnik/Član automatski ili ručno aktivirao, te procesira i analizira podatke koje prikuplja da bi se očitao status trenutačne vožnje Korisnika/Člana. Ako algoritam aplikacije zaključi 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 trenutačno 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) radi organizacije pružanja pomoći.

Način aktivacije i rada aplikacije Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetne aplikacije, 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 ovaj Pravilnik u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Pomoć u kući

Članak 17.

- 1) U opsegu definiranom ovim Pravilnikom, Korisniku/Članu se organizira pomoći u kući i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- 2) Pomoć u kući odnosi se na glavni objekt, stan ili kuću, kao i na njemu pripadajuće pomoćne objekte.
- 3) Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.
- 4) Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovog Pravilnika, smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine Korisnika/Člana i čija je hitna sanacija nužna da 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.
- 5) Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, Korisnik/Član treba pozvati ORYX Asistenciju na telefonski broj +385 1 6269 800 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija dostupna je svakodnevno 24 sata.
- 6) Korisnik/Član obavezan je operateru dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime i telefonski broj,
 - b) mjesto intervencije (adresu i opis objekta),
 - c) kratak opis događaja i vrstu očekivane pomoći te
 - d) druge podatke na zahtjev operatera.
- 7) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je Korisnik/Član uskratio gore navedene podatke.
- 8) Kontakt centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom Korisnika/Člana o terminu 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).

- 9) ORYX je obvezan u potpunosti isporučiti članske pogodnosti Korisnicima/Članovima koji su ugovorili članstvo te je odgovoran za brzinu i kvalitetu isporuke članskih pogodnosti. U skladu s isporučenom količinom i vrstom članskih pogodnosti, serviser obračunava iznos intervencije. Do ugovorenih limita pogodnosti besplatne su za Korisnika/Člana. U slučaju prekoračenja limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, Korisnik/Član plaća troškove koji nisu uključeni unutar članstva prema cjeniku za članove ORYX Asistencije.
- 10) Po završetku serviser uručuje Korisniku/Članu, a korisnik/član potpisuje, računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti. ORYX obračunava korištenje pogodnosti po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti.

Obuhvaćene članske pogodnosti Pomoći u kući

Članak 18.

- 1) Paketom su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviser na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:
- sanaciju kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu,
 - spriječiti ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika/Člana,
 - spriječiti boravak Korisnika/Člana u neodgovarajućim uvjetima zbog štete nastale u objektu.
- 2) Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
- 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 Korisnika/Člana, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviser.
 - Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, članstvo pokriva troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.
- 3) Sanacija električnih instalacija
- 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.
 - U okviru prethodnog stavka su pokrivena hitna intervencija i na klimatizacijskim uređajima i bojleru.
 - Članstvo ne pokriva troškove zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klimatizacijskog uređaja.
- Nisu pokrivena i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
- zamjena osigurača ili žarulje;
 - kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja, koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača,
 - kvar spremnika goriva,
 - kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja,
 - kvar sustava za solarno grijanje i
 - kvar na kućanskim uređajima.
- 4) Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata
- 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 pokriveni su:
- popravak brave,
 - omogućavanje otvaranja vrata,
 - pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale tijekom provalne krađe ili pri pokušaju provalne krađe.
- 5) Sanacija stakla
- 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:
- zamjena stakla ili
 - privremeno zatvaranje.
- 6) Stolarski radovi

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:

- a) zamjena stakla ili
- b) privremeno zatvaranje.

Troškovi intervencije Pomoći u kući koji nisu u pokriću

Članak 19.

- 1) Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja Korisnik/Član snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema njihovoj tržišnoj cijeni.

Pokriveni troškovi u okviru Pomoći u kući

Članak 20.

- 1) Pomoć u kući pokriva sljedeće 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 159,27 EUR godišnje.
- 2) Troškove koji nastanu iznad limita članstva, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, Korisnici/Članovi su obvezni sami platiti ORYX-u prema cjeniku za članove ORYX Asistencije.
- 3) U jednoj članskoj godini korisnik/član može iskoristiti najviše tri intervencije Pomoći u kući ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 159,27 EUR-a.
- 4) Ako Korisnik/Član ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkáže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema važećem cjeniku članskih pogodnosti ORYX-a.

Troškovi koji nisu pokriveni

Članak 21.

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

Obveze Korisnika/Članova nakon nastanka štetnog događaja

Članak 22.

- 1) Korisnik/Član ima pravo na korištenje Pomoći u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva ORYX Asistenciji na telefonski broj +385 1 6269 800.
- 2) Korisnik/Član prije poziva na telefonski broj +385 1 6269 800 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.

Korisnik/Član je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom, vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene, oštećene ili nestale.

Rješavanje sporova

Članak 23.

- 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 ovog Pravilnika bez odgađanja izvijestiti ORYX na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili elektroničkom poštom na adresu info@oryx-asistencija.hr.
- 3) Obavijesti iz točke 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) Odgovor 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 proizlaze, 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 24.

- 1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu dana 1.9.2022. godine. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket koji je bio u primjeni od 1.6.2019.