

Opća pravila i uvjeti ostvarivanje pogodnosti i pokrića HPB Asistencije za Paket 1.

Uvodne odredbe

Članak 1.

U ovim Općim uvjetima pojedini izrazi znače:

Pružatelj usluge – ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747 (u daljnjem tekstu pod komercijalnim nazivom i brendom: ORYX). ORYX će kao partner Hrvatske poštanske banke d.d., (u daljnjem tekstu: HPB) aktivirati pokrića i obavljati usluge tehničke pomoći na cesti .

„HPB ASISTENCIJA“ je naziv usluge tehničke pomoći na cesti koju pruža ORYX.

Ugovaratelj – fizička osoba koja je s HPB-om sklopila ugovor o pokriću naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj.

Korisnik – fizička osoba kojoj pripadaju prava iz HPB Asistencije.

Osigurani slučaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.

Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć ako se dogodi osigurani slučaj, a koji je dostupan na **0800 11 17**.

Predmet asistencije

Članak 2.

Predmet asistencije je vozilo korisnika HPB Kombinacije. HPB Asistencija glasi na ime i prezime korisnika (fizičku osobu) te korisnik ostvaruje pravo na usluge HPB Asistencije ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je korisnik vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.

Rizici pokriveni HPB Asistencijom

Članak 3.

Sljedeći događaji pokriveni su ovim Općim uvjetima;

- Nezgoda / nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
- Nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
- Tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
- Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Korisnik za vrijeme trajanja Pokrića (12 mjeseci nakon dostave naloga za aktivaciju sukladno čl. 6 - 7. ovih Općih uvjeta ili do trenutka raskida paketa) iz Paketa 1 ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:

- jedna besplatna usluga Pomoć na cesti;
- jedna besplatna usluga prijevoza vozila od mjesta nesreće odnosno pronalaska vozila, do najbliže radionice ili servisa.

Isključenje rizika pokrivenih HPB Asistencijom

Članak 4.

Osigurani slučajevi neće se priznati u slučaju ako je:

- Ugovaratelj HPB Asistencije ili korisnik namjerno izazvao događaje koji su osigurani i koji su navedeni u članku 3. ovih Općih uvjeta
- U trenutku nastanka osiguranog slučaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole
- Nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge.

Teritorijalna valjanost

Članak 5.

Teritorij kod tehničke pomoći na cesti podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to: mrežu međudržavnih, državnih, lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru, šumske ili planinske putove i ostale nerazvedene ceste koje nisu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje cesta.

Početak i prestanak obveze ORYX-a

Članak 6.

Obveza ORYX-a počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u Ugovoru naveden kao dan aktivacije Pokrića.

Obveza ORYX-a prestaje nakon isteka 24-og sata dana koji je u Ugovoru naveden kao dan isteka Pokrića.

Obveze ORYX-a

Članak 7.

ORYX se obvezuje pružiti usluge tehničke pomoći na cesti za sve korisnike i vozila za koja je HPB aktivirala Pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX .

Način korištenja HPB Asistencije

Članak 8.

Pomoć na cesti

U slučaju nastanka osiguranog slučaja korisnik će nazvati Kontaktni centar za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 11 17 te opisati uzroke kvara i nastali kvar.

Prilikom dojave, korisnik 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, te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.

Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti 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).

Dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:

- na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a.
- ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

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.

Korisnik treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika.

Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:

- Istakanje krivo natočenog goriva;
- Dolijevanje goriva;
- Zamjena kotača i guma;
- Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača;
- Zamjena lako zamjenjivih dijelova na vozilu;
- Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).

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 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. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.

U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u Pokriće i trošak snosi korisnik. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika. Navedene troškove snosi ORYX.

Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila korisnik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga pomoć na cesti nije korištena.

Ovo pravo je besplatno za korisnike jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja usluga preko limita Pogodnosti, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.

Nakon pruženog Pokrića, Korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa usluga.

Usluge prijevoza – vuče vozila

Članak 9.

Uslugu prijevoza vozila korisnik može koristiti jednokratno tijekom članske godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 11 17 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge.

Prilikom dojava, korisnik 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 te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži.

Usluga prijevoza vozila podrazumijeva sljedeće radnje:

- dolazak na mjesto intervencije;
- dijagnozu kvara na vozilu;
- utovar vozila na interventno vozilo;
- prijevoz (šlepanje) vozila;
- istovar vozila na odredištu (servis, prebivalište člana i sl.).

Korisnik treba biti na mjestu pružanja usluge (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.

Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć korisniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto događaja.

Usluga prijevoza vozila će se obaviti do adrese prebivališta korisnika ili do najbliže radionice ili servisa. Na zahtjev korisnika, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.

Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.

Ovo pravo je besplatno za korisnike jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja usluga preko limita Pogodnosti, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.

Nakon pruženog Pokrića, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa usluga.

Rješavanje sporova

Članak 10.

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.

Ugovaratelj Pokrića i korisnik Pokrića obavezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.

Obavijesti iz pod točke 2. ove točke Klauzule, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7A, 10 360 Sesvete ili putem e-maila na prigovori@oryx-assistance.com, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

Odgovor ORYX- a dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.

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.

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 i primjena hrvatskog prava.

Članak 11.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 01.01.2023., a primjenjuju od dana objave.