

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 11 17

### Uvodne odredbe

#### Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti HPB Business (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 Pomoć na cesti HPB Business;

**1.2.** „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business;

**1.3.** „HPB“ označava društvo partnera HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva ulica 4, OIB: 87939104217 koje sklapa sa Poslovnim korisnicima ugovor o vođenju poslovnog računa koji u sebi sadrži pravo na korištenje proizvoda Pomoć na cesti HPB Business;

**1.4.** „Poslovni korisnik“ označava pravnu osobu s kojom HPB ugovora HPB poduzetnički paket koji u sebi sadrži pravo na korištenje proizvoda Pomoć na cesti HPB Business;

**1.5.** „Korisnik“ je fizička osoba - vlasnici, osnivači, zakonski zastupnici, odnosno zaposlenici Poslovnog korisnika koji su u trenutku nastanka događaja, problema, teškoće upravljali Vozilom koje je predmet asistencije;

**1.6.** „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;

**1.7.** „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.

**1.8.** „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;

2. Za sve pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business važi sljedeće:

**2.1.** Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

### Pokriveni događaji

#### Članak 2.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje Korisnika koji daju pravo Korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:

**1.1.** prometna nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;

**1.2.** nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;

**1.3.** tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te

**1.4.** vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

### Obveze Poslovnog korisnika i Korisnika

#### Članak 3.

1. Poslovni korisnik je dužan:

**1.1.** po zaprimanju zahtjeva za dostavom broja šasije Vozila od strane ORYX-a, isti bez odgađanja dostaviti ORYX-u kako bi ORYX aktivirao proizvod Pomoć na cesti HPB Business za konkretno Vozilo.

2. Korisnik je dužan:

**2.1.** Organizaciju usluge pomoći na cesti 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;

**2.2.** Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

**2.3.** Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

### Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business

#### Članak 4.

1. U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja Korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 24. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:

**1.1.** usluga **kontaktnog centra** kojem Korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na cesti HPB Business i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;

**1.2.** usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;

**1.3.** usluga **prijevoza (šlepanja) vozila** višekratno za vrijeme trajanja pokrića, do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa, te do ukupnog godišnjeg iznosa od 400,00 EUR;

**1.4.** usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila**, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, uz dnevni limit od 50,00 EUR, a ukupno do 3 dana;

**1.5.** usluga **alternativnog prijevoza** za vozača i putnike, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 1.000,00 EUR;

**1.6.** usluga **smještaja** za vozača i putnike, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, najviše do 3 noćenja i do

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

- najvišeg ukupnog iznosa od 50,00 EUR po osobi i noćenju;
- 1.7. uslugu **zamjenskog vozača u inozemstvu** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.8. usluga **izvlačenja vozila** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, do ukupnog godišnjeg iznosa od 600,00 EUR;
  - 1.9. uslugu **dostave rezervnih dijelova u inozemstvo** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.10. uslugu **prijevoza posmrtnih ostataka u domovinu** u slučaju smrti uzrokovane prometnom nesrećom jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.11. usluga **otključavanja vozila i dostave rezervnih ključeva** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti, do 1h rada;
  - 1.12. usluga **dostave goriva** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.13. usluga **carinskog zbrinjavanja i prijevoz vozila na otpad** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.14. usluga **posjeta ozlijeđenom Korisniku u inozemstvo** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, javnim prijevozom bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.15. usluga **organiziranog povratka maloljetnika** u domicilnu državu, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, javnim prijevozom, bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja;
  - 1.16. usluga **informiranja o načinu rješavanju posljedica događaja** neograničeno za vrijeme trajanja pokrića;
  - 1.17. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.
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 cjeniku važećim na dan intervencije. Predmetnu naplatu i/ili isplatu za predmetne usluge Korisnik može obaviti gotovinski, kreditnom karticom ili virmanski ili na drugi odgovarajući način novčanog plaćanja (uz pomoć aplikacija za bankovno poslovanje i/ili online plaćanje i sl.).
- Način ostvarivanja pogodnosti**  
Članak 5.
1. Propisane pogodnosti Korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 17 17 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
  2. Prilikom dojava, Korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
    - 2.1. OIB;
    - 2.2. ime i prezime;
    - 2.3. registarska oznaka vozila;
    - 2.4. vrsta i marka vozila;
    - 2.5. broj mobitela, ako ga Korisnik ima;
    - 2.6. e mail adresu, ako ju Korisnik ima;
  - 2.7. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
  - 2.8. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je Korisnik uskratio gore navedene podatke.
4. U intervencijama kada će to zbog tehničkih mogućnosti biti moguće, odmah nakon što ORYX uputi interventno vozilo na lokaciju Korisnika, Korisniku će na broj mobitela i/ili e mail adresu biti poslan link putem kojega Korisnik može pratiti intervenciju te okvirno vrijeme dolaska interventnog vozila na lokaciju Korisnika.
5. 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:
- 5.1. eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta;
  - 5.2. štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
  - 5.3. štete koje niti Korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
6. 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.
7. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godine, Korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi Korisniku bila pružena pogodnost, a Korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
8. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji nastanu za interventno vozilo ORYX-a prilikom pružanja pogodnosti iz ovih Općih uvjeta, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknade za pogodnosti opisane ovim Općim uvjetima.
9. Nakon pružene usluge proizvoda Pomoć na cesti HPB Business, Korisnik dobiva računski obrazac ili radni nalog koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu koji sadrži podatke o količini i/ili vrsti izvršenih usluga i/ili vremenu izvršenja usluga i/ili za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti HPB Business. Okolnost eventualnog ne potpisivanja i/ili odbijanja preuzimanja računskog obrasca i/ili radnog naloga nije i ne predstavlja dokaz o ne pružanju usluge i/ili o ne vjerodostojnosti samih isprava (računskog obrasca ili radnog naloga). Korisnik će prethodno spomenuti računski obrazac ili radni nalog zaprimiti osobno kao papirnatu verziju isprave i/ili u elektroničkom obliku (koju zaprima na e-mail adresu). Nakon zaprimanja računskog obrasca ili radnog naloga Korisnik će isti potpisati na samoj papirnatnoj verziji isprave i/ili ukoliko

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

ispravu zaprimi u elektroničkom obliku - elektronički potpisati (klikom na gumb „suglasan“ i/ili potpisom na slikovnom čitaču-skeneru) na mjestu predviđenom za elektronički potpis (misli se na jednostavni elektronički potpis u smislu eIDAS Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu). Nakon potpisivanja računskog obrasca ili radnog naloga Korisnik će primjerak istoga preuzeti osobno i/ili na e-mail adresu ovisno o tome da li je isti ispravu potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima fizički) i/ili elektronički potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima na e-mail adresu). ORYX zadržava pravo da, a ovisno o svojim tehničkim mogućnostima, Korisniku preda računski obrazac ili radni nalog:

- uruči fizički u papirnatom obliku ili putem e-mail adrese Korisnika

ili

- uruči fizički u papirnatom obliku i putem e-mail adrese Korisnika

10. ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja Korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokriveno događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu Korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

### Pomoć (popravak vozila) na cesti

Članak 6.

1. Korisnik ima pravo jednokratno koristiti pogodnost pomoć na cesti u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
2. Nakon zatraženog pružanja pogodnosti pomoć na cesti operator kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti Korisniku. Ako je dežurni operator procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
  - 2.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
  - 2.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju Korisnik može sam otkloniti, dežurni operator telefonom daje Korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
3. 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.
4. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
  - 4.1. **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
  - 4.2. **dolijevanje goriva**;
  - 4.3. **zamjena kotača i guma**;
  - 4.4. **zamjena ili punjenje akumulatora**;
  - 4.5. **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
5. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će Korisnika 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 ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak Korisnika. U suprotnom, Korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.

6. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi Korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
7. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, Korisnik može koristiti pogodnost prijevoza vozila i smatrat će se da pogodnost popravka vozila nije korištena.
8. Usluga pomoći na cesti organizira se do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.2.

### Prijevoz (šlepanje) vozila

Članak 7.

1. Korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost prijevoza vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta ako se vozilo u trenutku ostvarenja pokrivenog događaja nalazilo u cestovnom prometu.
2. Pogodnost prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
  - 2.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
  - 2.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
  - 2.3. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
  - 2.4. **istovar** vozila.
3. Pogodnost prijevoza vozila organizira se do limita iz članka 4. stavak 1. toč. 1.3.

### Usluga smještaja, zamjenskog vozila i alternativnog prijevoza-zajedničke odredbe

Članak 8.

1. Korisnik ima pravo koristiti uslugu smještaja, zamjenskog vozila ili alternativnog prijevoza jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz čl. 2. ovih Općih uvjeta, ako vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju te ako je Korisnik prethodno koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta organiziranu putem ORYX kontaktnog centra. Usluga smještaja, zamjenskog vozila te alternativnog prijevoza detaljnije su opisane člancima 9., 10., i 11.
2. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati ostvarivanje usluga iz članka 9., 10., i 11. isti dan kada je koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
3. Korisnik može koristiti usluge iz članka 9, 10. i 11. samo u slučaju kada su mu iste potrebne za nastavak mobilnosti.
4. Kako bi Korisniku bilo omogućeno korištenje usluga iz članka 9., 10., i 11., Korisnik je dužan unutar radnog vremena servisa dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Usluge opisane člankom 9., 10., i 11. ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, Korisnik u toku trajanja vremenskog pokrića iz čl. 24. ovih Općih uvjeta gubi mogućnost korištenja preostale dvije usluge.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

### Zamjensko vozilo

Članak 9.

1. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
  - 1.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
  - 1.2. **dostava** vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prijevoz Korisnika do poslovnice Najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prijevoza (šlepanja) vozila iz članka 4., stavak 1., toč. 1.3.;
  - 1.3. **najam zamjenskog vozila** do limita iz članka 4. stavak 1., toč. 1.4.;
2. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima Najmodavca.
3. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti sukladno članku 4., stavak 1. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje, ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.
4. U određenim slučajevima, sukladno općim uvjetima Najmodavca, isti ima pravo od Korisnika zatražiti kreditnu karticu kao garanciju plaćanja eventualnih dodatnih troškova koji mogu nastati prilikom najma zamjenskog vozila.

### Alternativni prijevoz

Članak 10.

1. Alternativni prijevoz (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) organizira se za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.5.
2. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge alternativnog prijevoza iz članka 4., stavak 1., toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.

### Smještaj

Članak 11.

1. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.6.
2. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od onih iz članka 4., stavak 1., toč. 1.6., Korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predodžbenju računa refundirati iznos do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.6.
3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije smještaja uračunavaju se u limit usluge smještaja iz članka 4., stavak 1., toč. 1.6. ovih Općih uvjeta.
4. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

### Zamjenski vozač u inozemstvu

Članak 12.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost zamjenskog vozača u inozemstvu tijekom vremenskog pokrića. Usluga se organizira u slučaju prometne nesreće u inozemstvu i po završetku privremenih popravaka ako nijedna od osoba iz vozila zbog ozljeda nije sposobna za vožnju natrag u Republiku Hrvatsku;
2. Pogodnost zamjenskog vozača u inozemstvu podrazumijeva organizaciju i pokrivanje troškova osobe koja će vozilo korisnika prevesti natrag u Republiku Hrvatsku.

3. Pogodnost zamjenskog vozača u inozemstvu organizira se do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.7. ovih Općih uvjeta.

### Izvlačenje vozila

Članak 13.

1. Korisnik ima pravo jednokratno tijekom vremenskog pokrića koristiti pogodnost izvlačenja vozila u slučajevima kada se zbog ostvarenja pokrivnog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta vozilo više ne nalazi na prometnici te se ne može na prikladan način utovariti na kamion.
2. Pogodnost izvlačenja vozila podrazumijeva organizaciju posebnog načina utovara vozila koristeći posebnu opremu kako bi se izvršio utovar vozila na kamion (poput dizalica, kрана i slično).
3. Pogodnost izvlačenja vozila organizira se do limita iz članka 4. stavak 1. toč. 1.8. ovih Općih uvjeta.

### Dostava rezervnih dijelova

Članak 14.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost dostave rezervnih dijelova jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju da servis nema potrebne dijelove za popravak vozila niti iste može organizirati. Korisnik može koristiti uslugu dostave rezervnih dijelova koja obuhvaća organizaciju i dostavu dijelova (koji su dobavljivi na tržištu RH) do servisa koji se nalazi u inozemstvu.
2. Pri tome, troškovi samih dijelova nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi Korisnik prema tržišnoj cijeni tih dijelova, dok dostava dijelova ulazi u obračun limita za pogodnost dostave rezervnih dijelova iz članka 4., stavak 1., toč. 1.9.

### Usluga vraćanja posmrtnih ostataka u domovinu u slučaju smrti uzrokovane prometnom nesrećom

Članak 15.

1. Korisnik ima pravo jednokratno tijekom vremenskog pokrića koristiti uslugu vraćanja posmrtnih ostataka u domovinu u slučaju smrti uzrokovane prometnom nesrećom izvan Hrvatske.
2. Usluga omogućuje organizaciju i vraćanje posmrtnih ostataka kao i pokrivanje troškova obrade, osnovnog lijeka nužnog za međunarodni prijevoz i sam prijevoz tijela ili pepela Korisnika u mjesto pokopa u Hrvatskoj.
3. Ova usluga ne uključuje troškove pogreba, krematorija ili pokopa.
4. Usluga vraćanja posmrtnih ostataka u domovinu u slučaju smrti uzrokovane prometnom nesrećom organizira se do limita iz čl. 4. st. 1. toč. 1.10. ovih Općih uvjeta.

### Otključavanje vozila i dostava rezervnih ključeva

Članak 16.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost otključavanja vozila i dostave rezervnih ključeva jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju gubitka, krađe ili oštećenja ključeva vozila, na mjesto događaja ukoliko su isti dostupni.
2. ORYX snosi isključivo trošak dostave rezervnih ključeva, dok Korisnik snosi trošak samih ključeva.
3. Pogodnost dostave rezervnih ključeva organizira se do limita iz članka 4. stavka 1. toč. 1.11 ovih Općih uvjeta.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

### Dostava goriva

Članak 17.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost dostave goriva jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju da se vozilo ne može pokrenuti ili nastaviti putovanje zbog nedostatka goriva.
2. ORYX se obvezuje organizirati i snositi troškove dostave do 10 litara goriva. Gorivo se dostavlja do vozila iz trgovine/radionice najbliže mjestu na kojem se dogodio osigurani slučaj.
3. Korisnik sam snosi troškove goriva.
4. Pogodnost dostave goriva organizira se do limita iz članka 4. stavka 1. toč. 1.12. ovih Općih uvjeta.

### Carinsko zbrinjavanje i prijevoz vozila na otpad

Članak 18.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost carinskog zbrinjavanja i prijevoza vozila na otpad jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju kada je na vozilu uslijed prometne nesreće nastala totalna šteta (ako procijenjeni troškovi popravka prelaze sadašnju vrijednost vozila).
2. Usluga carinskog zbrinjavanja i prijevoza vozila na otpad uključuje sve troškove pravnog napuštanja i bilo koje carinske pristojbe vezano za isto, do limita iz članka 4., stavak 1., toč. 1.13. ovih Općih uvjeta.

### Posjet ozlijeđenom Korisniku u inozemstvu

Članak 19.

1. Jedan uži član obitelji (supružnici, roditelji, djeca, braća ili sestre) ima pravo koristiti jednokratno tijekom vremenskog pokrića uslugu posjeta ozlijeđenom Korisniku koji se nalazi u bolnici u inozemstvu. Usluga se organizira ukoliko je korisnik zbog tjelesnih ozljeda koja su posljedica prometne nesreće u inozemstvu primljen u bolnicu u inozemstvu na više od sedam uzastopnih dana.
2. Putovanje se organizira javnim prijevozom za jednu osobu.
3. Usluga posjeta ozlijeđenom Korisniku u inozemstvu organizira se do limita iz čl. 4. st. 1. toč. 14. ovih Općih uvjeta.

### Usluga organiziranog povratka maloljetnika

Članak 20.

1. Korisnik ima pravo jednokratno tijekom vremenskog pokrića koristiti uslugu organiziranog povratka maloljetnika u domicilnu državu ako za vrijeme putovanja vozilom izvan Hrvatske niti vozač niti putnici zbog ozljede ili smrti uslijed prometne nesreće ne mogu brinuti o djeci koja su u vozilu s njima putovala, a mlađa su od 16 godina.
2. Usluga omogućuje organizaciju, pokrivanje troškova smještaja i putne troškove za djecu i osobu koja će ih pratiti natrag u mjesto prebivališta javnim prijevoznim sredstvom, odnosno željeznička karta 2. razreda, uz uključene dodatne troškove, te prijevoz taksijem do najbližeg mjesta korištenja javnog prijevoza.
3. Usluga organiziranog povratka djece organizira se do limita iz čl. 4. st. 1. toč. 1.15. ovih Općih uvjeta.

### Usluga informiranja o načinu rješavanja posljedica događaja

Članak 21.

1. Korisnik ima pravo jednokratno tijekom vremenskog pokrića koristiti uslugu informiranja o načinu rješavanja posljedica događaja koja podrazumijeva pomoć pri snalaženju u situacijama kao što su nezgode, materijalna šteta ili drugi

neželjeni događaji te informiranje o koracima koje treba poduzeti (npr. prijava štete, kontaktiranje nadležnih službi i sl.)

2. Usluga informiranja o načinu rješavanja posljedica događaja organizira se do limita iz čl. 4. st. 1. toč. 1.16. ovih Općih uvjeta.

### Putni Anđeo

Članak 22.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane Korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje Korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati Korisnika 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 WEB stranici <http://putniandeo.oryx-asistencija.hr/> a koji uvjeti će Korisniku 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.

### Isključenje obveze ORYX-a

Članak 23.

1. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju ako je:
  - 1.1. Korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja Korisnika;
  - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda Pomoć na cesti HPB Business nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
  - 1.3. ako Korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano, nema važeću prometnu dozvolu, koje je palo na tehničkom pregledu, koje je isključeno iz prometa od strane MUP-a;
  - 1.4. ako Korisnik, nakon popravka u servisu, zatraži prijevoz vozila do stanice za tehnički pregled;
  - 1.5. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza, potresa, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugim sličnim događajima;
  - 1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
  - 1.7. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI HPB BUSINESS

- 1.8. Korisnik sudjelovao u kladjenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
- 1.9. Korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
- 1.10. 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.
- 1.11. Poslovni korisnik propustio dostaviti ORYX-u broj šasije Vozila sukladno čl. 3. st. 1. toč. 1.1.
2. Prava iz proizvoda Pomoć na cesti HPB Business gubi Korisnik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.

### Vremensko pokrće

#### Članak 24.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno nalogu.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoć na cesti HPB Business, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business prestaju po isteku 24-og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.

### Teritorijalno pokrće – Republika Hrvatska i Europa

#### Članak 25.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske i Europe, te se odnose na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
2. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltir, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), Sjeverna Makedonija, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

### Prikupljanje i obrada podataka

#### Članak 26.

1. HPB će osobne podatke Poslovnog korisnika koje je prikupio prilikom ugovaranja HPB poduzetničkog paketa, a temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti HPB Business 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 Asistencija.
3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, Korisnik se obaveštava 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 i možebitnih prigovora, te 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 27.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na cesti HPB Business zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s 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](mailto:prigovori@oryx-assistance.com), iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja prigovora.
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 Pomoć na cesti HPB Business ili u svezi s njima, 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 Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

### Ostale odredbe

#### Članak 28.

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 1. 8. 2026. godine.