

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 11 17

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Autopass u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“ imaju sljedeće značenje:
 - „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 Autopass;
 - „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Autopass;
 - „HPB d.d.“ označava društvo partnera HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d., sa sjedištem u Jurišićeva ulica 4, Zagreb, OIB: 87939104217, koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Autopass;
 - „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe koje su s HPB d.d. sklopile ugovor o proizvodu Autopass te kojima pripadaju prava iz navedenoga;
 - „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;
 - „Ugovoreni servis“ označava servis s kojim ORYX ima ugovorenu suradnju za izvršenje popravaka sukladno ovim Općim uvjetima.

Pokriveni događaji

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
 - organizacija i troškovi popravka vozila temeljem utvrđene tehničke neispravnosti osiguranog vozila u Stanici za tehnički pregled (u daljnjem tekstu: STP) ovlaštenoj od strane MUP-a, u postupku redovnog tehničkog pregleda, a zbog koje vozilo ne može proći tehnički pregled, zbog neispravnosti navedene u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu.
- Korisnik ima pravo jednokratno koristiti pogodnost proizvoda Autopass, a do limita definiranih u članku 5., stavku 6. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je tehnička neispravnost vozila utvrđena od strane ovlaštenog nadzornika u STP-u.
- Pokriće proizvoda Autopass vrijedi samo za osobni automobil iz članka 1., toč. 1.5. ovih Općih uvjeta, te za propisno registrirana vozila koja imaju važeći tehnički pregled vozila čiji rok važenja se dokazuje posebnim znakom (naljepnicom) na prednjoj strani vozila, kao i za prethodno odjavljena vozila.

Pogodnosti proizvoda Autopass

Članak 3.

- U slučaju utvrđene tehničke neispravnosti vozila, Korisnik ima pravo na organizaciju i pokrivanje troškova za otklanjanje do tri kvara po vozilu, ali ukupno najviše do predviđenog limita. ORYX snosi troškove organizacije i otklona kvara do definiranih limita po sklopu sukladno stavku 6., toč. a. ovog članka. Ukupan limit za otklon kvarova iznosi 200,00 EUR, a limiti za korištenje drugih prava iz ovih Uvjeta definirani su sukladno stavku 6., toč. b.

ovog članka.

- Pokriće u slučaju potvrđene tehničke neispravnosti vozila na redovnom tehničkom pregledu vrijedi ako je ugovoren proizvod Autopass prije datuma, sata i minute završetka tehničkog pregleda, navedenog u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu i ukoliko je evidentiran u bazi ORYX-a.
- 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, a obračunavaju se prema redovnom cjeniku servisnog centra koji obavlja radnje servisiranja na vozilu, važećem na dan obavljanja popravka.
- ORYX Kontaktni centar nakon provjere podataka organizirati će pomoć Korisniku na najbolji i najbrži mogući način.
- Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ovog pokrića, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada proizvoda Autopass.
- Za vrijeme trajanja pokrića Korisnik ima pravo na jednokratno korištenje ovih pogodnosti:
 - Organizacija intervencije te otklanjanje kvara, na vozilu Korisnika, koji je uzrokovao tehničku neispravnost na redovitom godišnjem tehničkom pregledu vozila, a najviše do iznosa utvrđenih po pojedinom sklopu, prema kategorizaciji CVH, kako je niže navedeno:
 - Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila – do 30,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 01 - Uređaj za upravljanje – do 55,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje – do 75,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvjetljavanje i svjetlosnu signalizaciju – do 20,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost – 70,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi – do 70,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes – do 35,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 07 - Motor – do 70,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš – 20,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije – 75,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam – 70,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji – 70,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test) – 55,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila – 20,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila – 35,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila – 30,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3 – 30,00 EUR;
 - Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija – 30,00 EUR;
 - Dodatne pogodnosti za vrijeme trajanja pokrića:
 - prijevoz vozila do najbližeg ugovornog servisa, u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa 70,00 EUR;
 - zamjensko vozilo u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa od 40,00 EUR;
 - dostava vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 40,00 EUR.
- Prema kategorizaciji CVH, a unutar 18 sklopova definirani su elementi sklopova koji se nalaze u pokriću Autopassa:

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila

- 01 Registarske pločice
- 02 Dokumentacija vozila
- 03 Broj šasije

Šifra sklopa: 01 - Uređaj za upravljanje

- 01 Kolo upravljača
- 02 Stup upravljača
- 03 Prijenosni mehanizam
- 04 Poluga i zglobovi upravljača
- 05 Pojačalo sile zakretanja upravljača
- 06 Amortizer upravljača
- 07 Graničnik kuta zakretanja upravljača
- 08 Zakretno postolje priključnog vozila
- 09 ESP

Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje

- 01 Papučica kočnice
- 02 Glavni kočni ventil
- 03 Servo uređaj
- 04 Dekompresor, spremnici vakuuma
- 05 Spremnici kočione tekućine
- 06 Kompresor, spremnici tlaka
- 07 Regulacijski ventili
- 08 Tlačni vodovi
- 09 Kočna crijeva
- 10 Zračni ili hidraulički cilindri
- 11 Izvršni kočni elementi RK
- 12 Poluga RK, ručni kočni elementi
- 13 Prijenos PK
- 14 Izvršni kočni elementi PK
- 15 ABS, ESP, EBS
- 16 Električna parkirna kočnica
- 17 Retarder
- 18 Indikator tlaka ili kontrolna lampica
- 19 Pomoćna kočnica
- 20 Spojne glave za kočnicu prikolice
- 21 Aktiviranje kočnice priključnog vozila

Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvijetljavanje i svjetlosnu signalizaciju

- 01 Kratko svjetlo
- 02 Dugo svjetlo
- 03 Prednje svjetlo za maglu
- 04 Prednja pozicijska svjetla
- 05 Bočna svjetla
- 06 Gabaritna svjetla
- 07 Pokazivači smjera
- 08 Parkirna svjetla
- 09 Stražnja pozicijska svjetla
- 10 Kočna svjetla
- 11 Svjetla za vožnju unatrag
- 12 Stražnja svjetla za maglu
- 13 Katadiopteri
- 14 Svjetla registarske pločice
- 15 Plav./Crv. Rotacijska ili treptava svjetla
- 16 Konturne trake
- 17 Pločice za "teška" vozila
- 18 Pločice za "duga" vozila
- 19 Pločice za "spora" vozila
- 20 Ostalo

Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost

- 01 Vidno polje
- 02 Vjetrobran
- 03 Uređaj za odmagljivanje vjetrobranskog stakla
- 04 Staklene površine
- 05 Brisači vjetrobrana
- 06 Perači vjetrobrana
- 07 Retrovizori

Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi

- 01 Samonosiva karoserija
- 02 Šasija
- 03 Kabina

- 04 Vrata i brave
- 05 Poklopci i otvori na vozilu
- 06 Odbojnici
- 07 Zaštita od predlijetanja
- 08 Blatobrani
- 09 Ostali dijelovi
- 10 Nadogradnja

Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes

- 01 Osovine
- 02 Glavina kotača
- 03 Naplatci
- 04 Pneumatici
- 05 Opruge
- 06 Amortizeri
- 07 Polužje ovjesa
- 08 Zglobovi ovjesa
- 09 Zračni ovjes

Šifra sklopa: 07 - Motor

- 01 Oslonci motora
- 02 Zauljenost motora
- 03 Ispušni sustav
- 04 Usisni sustav
- 05 Sustav za paljenje
- 06 Napajanje gorivom
- 07 Razvodni mehanizam
- 08 Rashladni sustav
- 09 Karakteristika motora

Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš

- 01 Buka
- 02 Propuštanje tekućina

Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije

- 01 Električni vodovi
- 02 Akumulator
- 03 Elektro pokretač
- 04 Generator
- 05 Kontakt brava

Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam

- 01 Spojka
- 02 Mjenjač
- 03 Vratila
- 04 Poluvratila
- 04 Diferencijal
- 05 Lanac, lančanic
- 06 Remen, remenice

Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji

- 01 Brzinomjer s putomjerom
- 02 Svjetiljka dugog svjetla
- 03 Sirena
- 04 Tahograf
- 05 Ograničivač brzine
- 06 Signal pokazivača smjera
- 07 Ostali signalni uređaji
- 08 Ograničivač Brzine na mopedima

Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test)

- 01 Ispušni sustav
- 02 Usisni sustav
- 03 Sustav za paljenje
- 04 Sustav za napajanje gorivom
- 05 Razvodni mehanizam
- 06 BEZ-KAT motor
- 07 REG-KAT motor
- 08 DIZEL motor
- 09 Ostalo

Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila

- 01 Mehanička spojka
- 02 Električni priključci

Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila

- 01 Sigurnosni pojasevi
- 02 Zračni jastuci
- 03 SRS lampica

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

- 04 Uređaji proziv neovlaštene uporabe
- 05 Upravljački uređaji za osobe s invaliditet. – do iznosa 33,18 EUR;
- Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila
- 01 Aparat za gašenje požara
- 02 Sigurnosni trokut
- 03 Kutija prve pomoći
- 04 Klinasti podmetači
- 05 Čekić za razbijanje stakla u nuždi
- 06 Rezervni kotač s opremom
- 07 ESC, ESP

Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3

- 01 Vrata
- 02 Izlaz za slučaj opasnosti
- 03 Sustav za odmrzavanje i odmagljivanje
- 04 Ventilacija i grijanje
- 05 Sjedala
- 06 Unutarnja rasvjeta
- 07 Prolazi
- 08 Stube i stubišta

Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija

- 01 Spremnik
- 02 Armatura spremnika
- 03 Priključak za punjenje
- 04 Priključak za pražnjenje
- 05 Višesmjerni ventil
- 06 Pokazivač količine plina
- 07 Pročistač plina
- 08 Isparivač plina
- 09 Regulator tlaka
- 10 Ventil plina
- 11 Vodovodi plina VT
- 12 Vodovodi sredstva za grijanje
- 13 Električni uređaji i instalacije
- 14 Lambda sonda
- 15 Regulator količine plina
- 16 Elektronički uređaj za kontrolu
- 17 Mješač plina
- 18 Brizgaljke plina
- 19 Plinska instalacija i uređaji

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 4.

1. U slučaju nastupa osiguranog slučaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta, Korisnik temeljem Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila kojim se utvrđuje tehničku neispravnost vozila te navodi neispravnost ili kvar, odnosno uzrok tehničke neispravnosti, pozivom na besplatni broj telefona 0800 11 17 prijavljuje tehničku neispravnost.
2. Korisnik je dužan prijaviti tehničku neispravnost u roku 24 sata od utvrđene tehničke neispravnosti vozila koje je opisana u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu vozila. Prijave učinjene nakon navedenog roka nisu u pokriću, osim u slučaju da se radi o neradnom danu (vikend, praznik, i sl.), kada Korisnik može izvršiti prijavu u toku prvog slijedećeg radnog dana.
3. Prilikom dojave, Korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
 - 3.1. OIB;
 - 3.2. ime i prezime;
 - 3.3. marka vozila u kvaru;
 - 3.4. registarska oznaka vozila,
 - 3.5. lokacija STP na kojoj se vozilo nalazi,
 - 3.6. kvar kontroliranog djela vozila sa Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila te
 - 3.7. druge podatke koje operater Kontaktnog centra zatraži.

4. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
5. 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.
6. Nakon pokretanja intervencijskog postupka, operater u kontaktnom centru provjerava je li proizvod Autopass aktivan. Ukoliko korisnik ima pokriće za slučaj tehničke neispravnosti vozila, operater pokreće organizaciju otklona kvara koji je uzrokovao tehničku neispravnost vozila, što uključuje:

6.1. kontakt ugovornog servisa (tj. servisa s kojim je ORYX uspostavio poslovnu suradnju za izvršenje ovih poslova – isključeni su drugi servisi);

6.2. dogovaranje termina i lokacije popravka kvara;

6.3. dogovaranje termina i lokacije preuzimanja zamjenskog vozila;

6.4. slanje vučne službe.

7. Korisnik je obavezan doći s predmetnim vozilom u dogovorenom terminu u dogovoreni ugovorni servisni centar.
8. Korisnik je obavezan po dolasku dostaviti zapisnik o redovnom tehničkom pregledu koji potvrđuje tehničku neispravnost vozila te specificira kvarove na istom. Po dolasku u ugovorni servis, pristupa se stručnoj dijagnozi kvara.
9. Nakon otklona kvara koji je prethodno uzrokovao tehničku neispravnost na vozilu, korisnik pristupa ponovljenom tehničkom pregledu u roku do 10 radnih dana (subota je uključena). U slučaju ponovljene tehničke neispravnosti vozila, ORYX se obvezuje da će o vlastitom trošku organizirati ponovljeni otklon kvara za iste šifre.
10. Popravak vozila, u određenim slučajevima, u neovlaštenim servisima, može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva te se u takvim situacijama vozilo može servisirati u ovlaštenom servisu. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
11. Ukupan limit definiran sukladno članku 3., stavku 6., toč. a. ovih Općih uvjeta uključuje radne sate i zamjenske dijelove.
12. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 3. stavka 6. 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.

Prijevoz vozila

Članak 5.

1. Korisnik ima pravo jednokratno koristiti pogodnost prijevoza vozila do najbližeg ugovornog servisa za vrijeme trajanja pokrića, ukoliko je vozilo isključeno iz prometa od strane MUP-a te upućeno na izvanredni tehnički pregled i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 11 17 zatražen prijevoz vozila.
2. Prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 2.1. dolazak na mjesto intervencije,
 - 2.2. utovar vozila na interventno vozilo,
 - 2.3. prijevoz vozila do najbližeg ugovornog servisa ili STP-

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

3. Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 3., stavku 6. toč. b. ovih Općih uvjeta.

Zamjensko vozilo

Članak 6.

1. Korisnik ima pravo koristiti pogodnost zamjenskog vozila jednokratno tijekom vremenskog pokrića, samo ukoliko se koristi Prijevoz vozila iz članka 5. ovih Općih uvjeta.
2. Zamjensko vozilo podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. organizacija zamjenskog vozila;
 - 2.2. primopredaja vozila u poslovnici rent-a-cara ili servisa;
 - 2.3. najam vozila;
3. Korisnik koristi zamjensko vozilo sukladno općim pravilima tvrtke koja je izdala vozilo i uvjetima najma. Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 3., stavku 6., toč. b. ovih Općih uvjeta.

Dostava vozila nakon popravka

Članak 7.

1. Dostava vozila nakon popravka Korisnik može koristiti ako je prethodno koristio popravak vozila unutar pokrića Autopass.
2. Dostava vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. utovar vozila
 - 2.2. prijevoz (šlepanje) vozila
 - 2.3. istovar vozila.
3. Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 3., stavku 6., toč. b. ovih Općih uvjeta.

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 8.

1. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga u sljedećim situacijama:
 - 1.1. ako je do kvara na vozilu došlo zbog prometne nesreće, sudara i uopće vanjskih udaraca i mehaničkih djelovanja na vozilo;
 - 1.2. namjernog izazivanja kvarova;
 - 1.3. ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, i sl.;
 - 1.4. sudjelovanja u kladenju, kriminalu i tučnjavama, sudjelovanja u natjecanjima i utrkama, namjernog djelovanja Korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 1.5. ako vozilo Korisnika nije uredno održavano, tj. održavano prema službeno predviđenim servisnim intervalima, propisanim od proizvođača vozila;
 - 1.6. ako vozilo ima nedostataka koje je Korisnik mogao otkriti ili utvrditi uobičajenim pregledom vozila ili prilikom redovite uporabe vozila;
 - 1.7. ako Korisnik odbije s vozilom doći u ugovoreni servis;
 - 1.8. ako STP utvrdi tehničku neispravnost vozila Korisnika zbog naknadno ugrađenih dijelova, kemikalija, opreme i dodataka na vozilu koji nemaju važeću homologacijsku dozvolu i/ili nisu ugrađeni u vozilo od strane ovlaštenog subjekta.

Vremensko pokriće

Članak 9.

1. Pogodnosti proizvoda Autopass propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana aktivacije proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu

jednu godinu i tako sve do aktivacije proizvoda. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu, proizvod se sukladno navedenome deaktivira.

2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Autopass odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora o korištenju paketa (paket tekućeg računa).
3. Pogodnosti proizvoda Autopass prestaju po isteku 24-tog sata onoga dana koji u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokrće – Republika Hrvatska

Članak 10.

1. Pokriće proizvoda Autopass odnosi se isključivo na teritorij Republike Hrvatske.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 11.

1. HPB d.d. će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Autopass 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 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 može bitnih 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 12.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Autopass 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 Autopass ili u svezi 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.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

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 13.

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 4. 5. 2026. godine.