

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS – Paket Plus

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 11 17

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda MobiExpress ORYX Asistencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) imaju sljedeće značenje:

- 1.1.** „ZUBAK GRUPA“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda MobiExpress;
- 1.2.** „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda MobiExpress;
- 1.3.** „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 MobiExpress;
- 1.4.** „Korisnikom“ se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su s HPB d.d. sklopile ugovor o proizvodu MobiExpress te kojima pripadaju prava iz navedenoga;
- 1.5.** „Mobitel“ označava mobilni telefon/mobitel u vlasništvu korisnika koji se identificira prema članku 4. stavku 3. ovih Općih uvjeta, a za koji je korisnik ugovorio proizvod MobiExpress i može koristiti pogodnosti iz ovih Općih uvjeta.

Pokriveni događaj

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaj neovisan od isključive volje korisnika koji daje pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriven ovim Općim uvjetima je sljedeći:
 - 1.1.** lom ili puknuće zaslona mobitela koje je nastalo za vrijeme trajanja pokrića.
- Radi izbjegavanja svake dvojbe, lomom ili puknućem zaslona se ne smatraju ogrebotine, manja fizička oštećenja kao i ostale štete navedene u članku 7. ovih Općih uvjeta.

Obveze korisnika

Članak 3.

- Korisnik je dužan organizaciju pogodnosti proizvoda MobiExpress povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja, a najkasnije 3 dana od nastanka pokrivenog događaja.
- 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.

Pogodnosti proizvoda MobiExpress

Članak 4.

- U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja opisanog u članku 2. stavak 1. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 8. ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - 1.1.** **kontaktni centar ORYX-a** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu MobiExpress i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2.** **popravak zaslona uređaja**, jednom godišnje sukladno odabranom paketu do najvišeg iznosa od 150,00 EUR;

- 1.3.** Izlazak servisnog partnera ORYX-a na teren i **preuzimanje mobitela** korisnika ukoliko u mjestu prebivališta ne postoji servis mobilnih uređaja;

- 1.4.** **dostava mobitela** korisniku nakon popravka ukoliko u mjestu prebivališta ne postoji servis mobilnih uređaja ;

- Sve pogodnosti mogu se koristiti jednokratno tijekom trajanja vremenskog pokrića, izuzev pogodnosti iz stavka 1. točka 1.1. koja se može koristiti neograničeno.
- Pokriće MobiExpress glasi na ime, prezime i OIB fizičke osobe ili ime i OIB pravnog subjekta te na marku i serijski broj (IMEI) mobitela.
- Limiti pokrića vezani za popravak zaslona mobitela definirani su u članku 4. stavku 1. toč. 1.2., a ORYX će popraviti zaslon mobitela korisnika ako dođe do pokrivenog događaja, do maksimalnog iznosa definiranog limitom.
- 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.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

- Prilikom dojava, korisnik je obvezan predstaviti ovim podacima:
 - 1.1.** OIB;
 - 1.2.** ime i prezime;
 - 1.3.** marka i model uređaja;
 - 1.4.** IMEI uređaja;
 - 1.5.** što preciznijim opisom lokacije na kojoj se nalazi te
 - 1.6.** drugim podacima koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
- Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratilo gore navedene podatke.
- Kontaktni centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirat će intervenciju na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da najkasnije 120 minuta po primitku poziva bude na lokaciji koju je naveo korisnik, radi preuzimanja mobitela korisnika, bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, uvjetima u prometu i drugim opravdanim razlozima.
- 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 odgovora za sljedeće:
 - 4.1.** 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.
 - 4.2.** štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
 - 4.3.** štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
- 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.
- Kontaktni centar ORYX-a šalje servisnog partnera na lokaciju na kojoj se nalazi korisnik gdje tehničar utvrđuje postojanje pokrivenog događaja iz članka 2. te u slučaju da je kvar u pokriću prema ovim Općim uvjetima, preuzima mobitel korisnika radi popravka.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS – Paket Plus

7. Dolaskom u servis pristupa se stručnoj dijagnozi i radi se ponuda za popravak mobitela. Ako je cijena popravka manja od limita pokriva odmah se pristupa popravku uređaja korisnika, dok u suprotnome servis kontaktira kontaktni centar ORYX-a i daje informaciju o razlici u cijeni koju korisnik treba nadoplatiti. Kontaktni centar ORYX-a u tom slučaju kontaktira korisnika i informira ga, sukladno članku 6. stavak 1. o razlici koju je dužan uplatiti kako bi se izvršio popravak te povratno daje odobrenje servisu za popravak mobitela. U slučaju odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita neće se pristupiti popravku zaslona mobitela i smatrat će se da je usluga iskorištena, a sve s obzirom da se radi o jedinstvenoj usluzi koju nije moguće djelomično izvršiti te će se mobitel vratiti korisniku.
8. Zamjena zaslona u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Prije pristupanju zamjene zaslona, kontaktni centar ORYX-a će upoznati korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima zbog koje mobitel gubi garanciju. U takvim slučajevima servis će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika.
9. Po otklonu kvara u servisu, kontaktni centar ORYX-a kontaktirat će korisnika te dogovoriti ponovnu primopredaju mobitela na lokaciji po izboru korisnika. Na dogovorenu lokaciju ponovno izlazi ORYX-ov tehničar te izdaje korisniku popravljen mobitel.
10. Preuzimanje popravljenog mobitela korisnika evidentira se zapisnički odnosno potpisivanjem odgovarajućih dokumenata. Korisnik je na dokument o primopredaji mobitela obavezan navesti svoje eventualne primjedbe na stanje njegovog mobitela ili eventualna oštećenja, u protivnom se smatra da mu je mobitel vraćen uredan, neoštećen i popravljen.
11. ORYX, kao organizator pokriva MobiExpress, ne daje jamstvo na izvršene radove i popravke na mobitelu korisnika već se primjenjuje jamstvo servisa ako ga isti daje.

Troškovi izvan pokriva

Članak 6.

1. Kod prijavljenog događaja koji rezultira popravkom zaslona mobitela, a ponuda servisnog partnera ORYX-a za popravak oštećenog mobitela korisnika je viša od iznosa limita usluge koju korisnik ima za tu svrhu, korisnik je obavezan podmiriti razliku između limita usluge i stvarne cijene popravka zaslona mobitela vlastitim sredstvima.
2. U slučaju popravka zaslona mobilnog uređaja u mreži servisa ORYX-a, korisnik će podmiriti doplatu prema stavku 1. ovog članka direktno serviseru.
3. U slučaju preuzimanja mobitela nakon prijave pokrivenog događaja u skladu s postupkom iz članka 5. ovih Općih uvjeta kao i naknadnog odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita neće se pristupiti popravku zaslona mobitela i smatrat će se da je usluga iskorištena, a sve kako se radi o jedinstvenoj usluzi koju nije moguće djelomično izvršiti te će se mobitel vratiti korisniku.

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 7.

1. Isključene su u cijelosti sve obveze ORYX-a te korisnik ne ostvaruje pravo na korištenje pogodnosti proizvoda MobiExpress iz ovih Općih uvjeta u slučaju:
 - 1.1. gubitka ili krađe mobitela;
 - 1.2. oštećenja mobitela koje je nastalo prije ugovaranja proizvoda MobiExpress i trajanja pokriva;
 - 1.3. oštećenja mobitela, koje je uzrokovano ili je u svezi s: potresom, ratom, neprijateljstvima ili ratu sličnim radnjama, građanskim ratom, revolucijom, ustankom, nemirima koji nastaju iz takvih događaja, minama, torpedima, bombama, ili drugim ratnim oružjima,

zarobljavanjem, zapljenama, ograničenjima ili zadržavanjima i posljedicama tih događaja ili pokušajima njihova izvršenja sabotazom ili terorizmom učinjenim iz političkih pobuda, detonacijom eksploziva, građanskim nemirima, nasiljima ili drugim sličnim događajima;

- 1.4. djelovanjem više sile te uslijed djelovanja elementarnih nepogoda i nuklearne energije;
- 1.5. posrednih gubitaka prouzročenih nastankom pokrivenog događaja (gubitak zarade i sl.);
- 1.6. šteta i kvarova zaslona mobitela do kojih je došlo:
 - 1.6.1. kao posljedica redovnog rada i uporabe mobitela;
 - 1.6.2. trošenjem i habanjem;
 - 1.6.3. kao posljedica nestručne ugradnje, neprikladnog popravka ili preinaka izvršenih od strane trećih osoba koje nisu stručno osposobljene i ovlaštene za takve zahvate;
 - 1.6.4. za koje odgovara treća osoba na temelju zakonskih (npr. odgovornost proizvođača) ili ugovornih odredbi (npr. proizvođačko jamstvo);
 - 1.6.5. kao posljedica namjere ili grube nepažnje korisnika ili drugog korisnika mobitela;
 - 1.6.6. kao posljedica direktne ili indirektno štete na drugim uređajima;
 - 1.6.7. kao posljedica neprimjerene, nepropisne ili neuobičajene uporabe ili čišćenja mobitela, posebno ako takvi postupci nisu u skladu s uputama proizvođača;
 - 1.6.8. kao posljedice obavljenih radova vezanih za podešavanje i čišćenje;
 - 1.6.9. jer je mobitel ostavljen, zaboravljen ili izgubljen;
 - 1.6.10. kao direktna ili indirektna posljedica atmosferskih padalina;
 - 1.6.11. kao posljedica djelovanja vlage;
 - 1.6.12. zbog zanemarivih nedostataka naročito šteta od ogrebotina kao i drugih grešaka u izgledu koji ne utječu na tehničku uporabljivost i funkcionalnost mobitela, kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;

- 1.7. gubitka podataka (obuhvaća, ali se ne ograničava na kontakte, SMS poruke, fotografije, glazbu, video sadržaje), softvera i dr. s mobitela te svi mogući troškovi nastali gubitkom prije navedenih podataka;
- 1.8. oštećenja memorijskih kartica, SIM kartica i dr. uređaja koji nisu obuhvaćeni ovim Općim uvjetima
2. Korisnik ni u kom slučaju, a osobito u slučajevima da ne izvrši potrebne doplate iz članka 6. ovih Općih uvjeta, ne potpiše zapisnike i sl. ne stječe pravo na novčane tražbine prema ORYX-u.

Vremensko pokriva

Članak 8.

1. Pogodnosti proizvoda MobiExpress propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira s sukladno navedenome.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka ugovaranja proizvoda MobiExpress, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda MobiExpress prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokriva, ako nije drugačije ugovoreno.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS – Paket Plus

Teritorijalno pokrće

Članak 9.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda MobiExpress opisani člankom 4. stavkom 1. pružaju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 10.

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

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 11.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda MobiExpress 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, 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 MobiExpress 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.
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 12.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 4. 5. 2026.