



## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆI NA CESTI ZA TERETNI PROGRAM „KINGSIZE HELP“

Broj: 1

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80047 (+387 33 901  
086 za pozive iz inozemstva)

### Uvodne odredbe

#### Članak 1.

1. „ORYX“ označava društvo ORYX GRUPA BH d.o.o. Sarajevo, Sarajevo, Kalmija Baruha 1, JIB: 4202234640000, koje pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Kingsize Help.
2. „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Kingsize Help.
3. „RL“ označava društvo partnera RAIFFEISEN LEASING d.o.o. Sarajevo, Sarajevo-Novo Sarajevo, ul. Zmaja od Bosne bb, JIB: 4200898730003 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Kingsize Help.
4. „Korisnik“ je fizička ili pravna osoba koja je s RL-om sklopila ugovor o proizvodu Kingsize Help i kojoj pripadaju prava iz navedenoga te koja uz to ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti za vozilo koje je predmet proizvoda Kingsize Help iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
5. „Ugovaratelj osiguranja“ je fizička ili pravna osoba koja s RL-om sklapa ugovor o proizvodu Kingsize Help.
6. „Osiguratelj“ je osiguravajuće društvo s kojim korisnik ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti za vozilo koje je predmet proizvoda Kingsize Help iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
7. „Polica“ je isprava o ugovoru o proizvodu Kingsize Help kojim su obuhvaćene ugovorene pogodnosti/pokrića.
8. „Premija“ je cijena koju je korisnik dužan platiti RL-u, temeljem sklopljenog ugovora o proizvodu Kingsize Help.
9. „Pogodnosti/pokrića“ su određena prava korisnika na pomoć u slučaju ostvarenja događaja koji je uključen u pokriće ili na druga prava iz ugovora o proizvodu Kingsize Help, a do iznosa, na način i pod uvjetima koje predviđaju ovi Opći uvjeti.
10. „Kontakt“ centar je 24 satno dežurstvo za korisnike kojima je potrebna pomoć u slučaju nastupa pokrivenog događaja.
11. „Teritorij“ označava područje na kojem se korisniku pruža pokriće.
12. „Autobus“ kategorije M2 i M3 su motorna vozila za prijevoz osoba koja osim sjedala za vozača imaju više od 8 sjedala i najveće dopuštene mase manje od 5000 kg za M2 kategoriju, odnosno više od 5000 kg za M3 kategoriju.
13. „Teretni automobil“ kategorije N2, N3 su motorna vozila za prijevoz tereta najveće dopuštene mase veće od 3500 kg.
14. „Najveća dopuštena masa“ je masa vozila zajedno s njegovom nosivošću.

### Predmet proizvoda Kingsize Help

#### Članak 2.

1. Vozila koja mogu biti predmet proizvoda Kingsize Help temeljem ovih Općih uvjeta su teretni automobili namijenjeni za prijevoz roba čija je najveća dopuštena masa veća od 3,5t, ali nije veća od 40t i autobusi sa 2 ili 3 osovine, za prijevoz putnika koji osim sjedala za vozača imaju više od osam sjedala.

### Pokriveni događaji

#### Članak 3.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnost i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
  - Kvar ili tehnička neispravnost (mehanička, hidraulička, pneumatska ili električna neispravnost) vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju (imobilizacija) ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
  - Nemarno rukovanje što uključuje ostanak bez goriva ili krivo utočeno gorivo te zaključane ključeve u vozilu.

### Pogodnosti proizvoda Kingsize Help

#### Članak 4.

1. U slučaju nastupa pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine od aktivacije proizvoda Kingsize Help ima pravo jednokratno koristiti ove pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava:
  - **Pomoć na cesti** - uključuje sljedeće radnje
    - i. Punjenje gume zrakom;
    - ii. Zamjena osigurača i žarulja;
    - iii. Dostava goriva u slučaju ostanka bez goriva;
    - iv. Punjenje akumulatora;
    - v. Otključavanje zaključanog vozila u slučaju da su ključevi zaključani u vozilu;a do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
  - **Zamjena gume** - uključuje izlazak na mjesto kvara interventnog tima za pomoć na cesti i zamjenu gume, a do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.,
  - **Priprema za tegalj** - uključuje izlazak na teren interventnog tima te pripreme radnje potrebne za siguran prijevoz vozila do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
  - **Prijevoz vozila** - korištenje pogodnosti prijevoza vozila od mjesta nesreće do lokacije po potrebi korisnika do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
  - **Rent-a-car** - korištenje pogodnosti zamjenskog osobnog vozila za vozača najviše do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
  - **Smještaj** - priznavanje troškova hotelskog smještaja za vozača za noćenje s doručkom najviše do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
  - **Prevoditelj** - telefonska pomoć (prijevod) tijekom razgovora s policijom, graničnom službom, medicinskim ustanovama te koordinacija na njemačkom i engleskom jeziku, za intervencije van Bosne i Hercegovine, a do ukupnog iznosa propisanog člankom 4. stavkom 6.
2. Troškovi izvan limita ugovoreni ovim Općim uvjetima u tablici pod člankom 4. stavkom 6., neće biti refundirani, kao ni troškovi od strane trećih osoba nastali za isporuku pogodnosti ukoliko korisnik nije nazvao kontaktni centar ORYX-a za aktivaciju i organizaciju intervencije.
3. Korisnik tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu za osigurano vozilo ima pravo koristiti pogodnosti do novčanih iznosa (limita) navedenih u ovim Općim uvjetima u tablici pod člankom 4. stavkom 6., a korištenje usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene u pogodnosti po ovim Općim uvjetima, može ostvariti uz plaćanje prema Cjeniku za teretni program ORYX-a važećem na dan intervencije. Iznosi navedeni u tablici pod člankom 4., stavkom 6. predstavljaju ukupni iznos koji korisnik može iskoristiti tijekom važenja ugovora o proizvodu Kingsize Help.
4. Iznosi limita u KM navedeni u tablici pod člankom 4. stavkom 6., predstavljaju najviši bruto iznos na koji korisnik ima pravo tijekom vremenskog pokrića te predstavljaju najvišu obvezu ORYX-a, što podrazumijeva da isti u sebi uključuju/sadržavaju sve poreze i davanja.
5. Obračun korištenja/utroška limita iz stavka 6. ovog članka vrši se prema Cjeniku za teretni program ORYX-a važećem na dan intervencije, odnosno prema cijenama pružatelja drugih usluga koje ne pruža ORYX (smještaj i sl).
6. Maksimalni limiti usluga iznose kako slijedi:



**Raiffeisen**  
**LEASING**



**Kingsize Help**  
**ORYX ASISTENCIJA**

**Kingsize Help – Opcija 1 (paket S)**

Redni broj	Naziv usluge	Limit
1.	Kontaktni centar 0-24, 365 dana u godini	Neograničeno
2.	Pomoć na cesti	350,00 KM
3.	Prijevoz vozila	1.500,00 KM
4.	Prevoditelj	1.000,00 KM

**Kingsize Help – Opcija 2 (paket M)**

Redni broj	Naziv usluge	Limit
1.	Kontaktni centar 0-24, 365 dana u godini	Neograničeno
2.	Pomoć na cesti	350,00 KM
3.	Zamjena gume	1.000,00 KM
4.	Prijevoz vozila	1.500,00 KM
5.	Rent - a - car	200,00 KM
6.	Prevoditelj	1.000,00 KM
7.	Smještaj	200,00 KM

**Kingsize Help – Opcija 3 (paket L)**

Redni broj	Naziv usluge	Limit
1.	Kontaktni centar 0-24, 365 dana u godini	Neograničeno
2.	Pomoć na cesti	500,00 KM
3.	Zamjena gume	1.000,00 KM
4.	Prijevoz vozila	3.500,00 KM
5.	Rent - a - car	500,00 KM
6.	Prevoditelj	1.000,00 KM
7.	Smještaj	500,00 KM

**Kingsize Help – Opcija 4 (paket XL)**

Redni broj	Naziv usluge	Limit
1.	Kontaktni centar 0-24, 365 dana u godini	Neograničeno
2.	Pomoć na cesti	1.000,00 KM
3.	Zamjena gume	1.000,00 KM
4.	Prijevoz vozila	7.500,00 KM
5.	Rent - a - car	500,00 KM
6.	Prevoditelj	1.000,00 KM
7.	Smještaj	500,00 KM



## Teritorijalno pokrće

### Članak 6.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Kingsize Help opisani člankom 4. ovih Općih uvjeta vrijede na područja Europe u geografskom smislu, a do limita propisanih stavkom 6. navedenog članka.
2. Pri tome su maksimalni limiti usluga za područje Europe istoznačni kao i limiti pokrća na teritoriju Bosne i Hercegovine.
3. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

## Vremensko pokrće

### Članak 7.

1. Pogodnosti proizvoda Kingsize Help propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, osim ako nije drugačije ugovoreno.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Kingsize Help, odnosno u 00:00h dana nakon sklapanja ugovora i uplate premije.
3. Pogodnosti proizvoda Kingsize Help prestaju po isteku 24 -og sata koji je u polici naveden kao dan njegovog isteka.

## Prava i obveze korisnika

### Članak 8.

1. U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik je dužan nazvati ORYX kontaktni centar na besplatni telefon 0800 80047 i opisati uzroke kvara i nastali kvar. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +387 33 901 086. Korisnik treba dati sljedeće podatke:
  - Broj police;
  - RegistarSKU oznaku vozila;
  - Vrstu vozila i marku vozila;
  - Broj mobitela, ako ga korisnik ima;
  - Što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
  - Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.
2. Nakon identifikacije dežurni operater procjenjuje koje pokrće 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.
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. Korisnik je dužan pružiti tehničkoj ekipi ORYX-a odgovarajuće ovlasti u mjeri potrebnoj za pružanje pomoći na cesti. Korisnik treba biti na mjestu intervencije (osim u slučaju ozljede kada mu je potrebna hitna medicinska pomoć).
5. **Pomoć na cesti** uključuje sljedeće radove:
  - Radove zamjena kotača s gumom;
  - Punjenje zrakom;
  - Zamjena osigurača i žarulja;
  - Dostava goriva u slučaju ostanka bez goriva;
  - Punjenje akumulatora;
  - Otključavanje zaključanog vozila u slučaju da su ključevi zaključani u vozilu.
6. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.

7. 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 kojih vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima, stručna ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pisani pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati prijevoz vozila prema dogovoru do ovlaštenog ili neovlaštenog servisa, sjedišta ili mjesta po izboru korisnika, prema pravima i limitima pokrća predviđenim za prijevoz vozila.
8. U slučaju kada se kod popravka, ugrađuju dijelovi ili ulijeva gorivo, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokrće i trošak snosi korisnik.
9. **Zamjena gume** podrazumijeva dolazak na mjesto intervencije, demontažu kotača sa oštećenom gumom i montažu rezervnog kotača sa ispravnom gumom.
10. **Prijevoz vozila** podrazumijeva sljedeće radnje:
  - Dolazak na mjesto intervencije;
  - Priprema za tegalj;
  - Utovar vozila na interventno vozilo;
  - Prijevoz vozila s mjesta intervencije do lokacije po potrebi korisnika.
11. Mogućnost korištenja **rent-a-car-a** odnosno zamjenskog osobnog vozila ostvaruje se ako se dogodio kvar vozila iz čl. 2. ovih Općih uvjeta, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju. Korisnik može koristiti zamjensko osobno vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu, ali najviše do limita propisanim ovim Općim uvjetima, a ako vozilo koristi preko limita, korisnik je sam obavezan snositi sve daljnje troškove najma. Korisnik sam snosi troškove goriva, dodatnog osiguranja, parkirnih i prekršajnih naknada, cestarina, tunelarina i sl. Korisnik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio prijevoz vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi slijedeći radni dan ako je prijevoz vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi bilo odobreno korištenje zamjenskog vozila, korisnik mora dostaviti potvrdu radionice ili 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. Kod korištenja zamjenskog vozila, vrijede opći uvjeti obrta ili društva registriranog za najam vozila od koje je vozilo unajmljeno, te je korisnik isključivo odgovoran za poštivanje tih uvjeta. U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontaktni centar organizira vozilo korisniku ili prevozi korisnika do lokacije preuzimanja vozila.
12. **Hotelski smještaj** može se koristiti jednokratno ako se dogodio kvar vozila iz čl. 2. ovih Općih uvjeta te se vožnja osiguranim vozilom ne može nastaviti. Korisnik može koristiti troškove smještaja za vozača do limita određenog ovim općim uvjetima, ali ne nakon dana kad je vozilo moglo biti osposobljeno za daljnju vožnju. Organiziranje hotelskog smještaja podrazumijeva: rezervacija smještaja, transfer do hotela i transfer od hotela do mjesta preuzimanja vozila. Korisnik koristi hotelski smještaj sukladno općim pravilima hotela i uvjetima smještaja.
13. **Zamjensko vozilo i hotelski smještaj ne mogu se kombinirati** – ako se koristi jedna od navedenih usluga, ona isključuje mogućnost korištenja druge navedene usluge.
14. Korisnik ima pravo na usluge telefonske pomoći **prevodjenja** i koordinacije na engleskom i njemačkom jeziku sa policijom, graničnom službom ili medicinskim ustanovama u slučaju da ORYX organizira intervenciju za korisnika van Bosne i Hercegovine.
15. Ove usluge ugovorene su za korisnike do ukupnog iznosa koji je određen člankom 4. stavkom 6. ovih Općih uvjeta. U slučaju prekoračenja iznosa korisnik može koristiti pogodnost uz naplatu prema cjeniku ORYX-a za teretni program odnosno prema njihovoj tržišnoj cijeni i ovi troškovi neće biti refundirani korisniku.



4.

16. Nakon izvršene intervencije, korisnik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja limita i usluga propisanih ovim Općim uvjetima.
17. Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanje vozila i sl. ulaze u obračun pogodnosti popravka vozila, prijevoza vozila, a za korisnika su pokriveni uz druge troškove intervencije, ako su unutar iznosa utvrđenog u članku 4., stavku 6. ovih Općih uvjeta.

#### Isključenje obveza RL-a i ORYX-a

Članak 9.

1. RL i ORYX ne odgovaraju zbog neizvršenja pogodnosti određenih ovim Općim uvjetima zbog djelovanja više sile, pod čime se podrazumijeva osobito: zemljotres, poplava, uragani; i nisu odgovorni za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o pružatelju usluge (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.
2. Korisnik gubi prava iz proizvoda Kingsize Help u sljedećim slučajevima:
  - ako vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno;
  - ako vozač nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije;
  - ako je vozaču oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mjera prestanka važenja vozačke dozvole;
  - ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari i to:
    - 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);
    - ako se vozač nakon prometne nesreće odbije podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te drugih sredstava.
  - ako je vozač štetu prouzročio namjerno;
  - ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata;
  - ako je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u cestovnom prometu;
  - ako organizaciju pomoći na cesti nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon događaja osiguranog slučaja tj. u roku koji omogućava učinkovito obavljanje pružanja pomoći na cesti i ne uzrokuje povećanje troškova pružanja pomoći na cesti u odnosu na troškove koje bi ORYX Asistencija snosila da se nastanak osiguranog slučaja prijavio u roku 3h od nastanka osiguranog slučaja.
3. Prava iz članka 4. ovih Općih uvjeta gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.
4. Korisnik ni u kom slučaju ne stječe pravo na nikakve novčane tražbine prema RL-u ili ORYX-u s osnova pokrivanja koje ima odnosno prava koje nije iskoristio, obzirom da je prema ovim Općim uvjetima predmet proizvoda Kingsize Help organizacija i pružanje pomoći korisniku u naravi, a ne novčane isplate korisniku.

#### Podnošenje prigovora na uslugu pomoći/asistencije

Članak 13.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Kingsize Help sklopljenom prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s navedenim u roku 30 (trideset) dana od dana od korištenja ili propuštanja korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, u pisanom obliku podnijeti na adresu ORYX GRUPA BH d.o.o. Sarajevo, Kalmija Baruha 1, 71 000 Sarajevo ili putem elektroničke pošte na adresu [info@oryx-asistencija.hr](mailto:info@oryx-asistencija.hr) iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnosioca 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 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

5. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Kingsize Help 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.

#### Ostale odredbe

Članak 14.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici RL-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana donošenja i objave.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 29.03.2019. godine.