



OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI REGIJA, DRUGI AUTO I PUTNI ANĐEO

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80047

(+387 33 901 086 za pozive iz inozemstva)

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti Regija, Drugi Auto i Putni Anđeo (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
 - „ORYX“ označava društvo ORYX GRUPA BH d.o.o. Sarajevo, Sarajevo, Kalmija Baruha 1, JIB: 4202234640000, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti, Drugi Auto i Putni Anđeo;
 - „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti, Drugi Auto i Putni Anđeo;
 - „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 Pomoći na cesti i Drugi Auto;
 - „Korisnikom“ se smatraju fizičke ili pravne osobe koje su s RL-om sklopile ugovor o proizvodu Pomoći na cesti i Drugi Auto 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;
 - „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.
 - „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, ako je vozilo u leasingu na korisnika, koji će i potpisati Ugovor o najmu.
- Sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti korisnik koji je fizička osoba može koristiti ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju korisnika koji je pravna osoba pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom.
- Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (KM), predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Pokriveni događaji

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti su sljedeći:
 - 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 te
 - vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

- Proizvod Drugi Auto omogućuje korisniku ostvarivanje pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava iz proizvoda Drugi Auto nakon prijave odštetnog zahtjeva:
 - po polici automobilske odgovornosti osobnog vozila korisnika ili
 - po polici automobilske odgovornosti vozila treće osobe koje je imalo sudar/nesreću s vozilom korisnika uslijed prometne nezgode/nesreće. Pri tome pod pojmom prometne nesreće/nezgode smatra se događaj na cesti izazvan kršenjem prometnih propisa u kojem je sudjelovalo, uz vozilo korisnika, najmanje još jedno motorno vozilo u pokretu i izazvana je materijalna šteta na vozilu korisnika.
- U skladu s prethodnim stavkom, u slučaju da je korisnik oštećenik u prometnoj nezgodi, prijava štete po polici automobilske odgovornosti potvrđuje se dobivanjem Obavijesti, potvrde ili sličnog dokumenta o primitku odštetnog zahtjeva na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi. U slučaju da je korisnik krivac za prometnu nezgodu RL će ORYX-u potvrditi postojanje odštetnog zahtjeva po polici korisnika.

Obveze korisnika

Članak 3.

- Korisnik je dužan:
 - organizaciju usluga pomoći na cesti i Drugi Auto 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;
 - biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
 - 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.
- 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.**
- Prilikom korištenja proizvoda Drugi Auto, korisnik se obvezuje:
 - da će kontaktnom centru ORYX-a dostaviti Obavijesti o predaji odštetnog zahtjeva odgovornom osiguravajućem društvu na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi odnosno dostaviti drugi dokaz o aktivaciji proizvoda Drugi Auto (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.) najkasnije do vraćanja zamjenskog vozila, u protivnom će korisnik biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila;
 - da će vozilo nakon prestanka najma vratiti u mjesto i u roku utvrđenim ugovorom s Najmodavcem, u stanju, s opremom i s količinom goriva u kojem ga je preuzeo, ili ranije na zahtjev Najmodavca, u protivnom odgovara Najmodavcu, kao i RL-u i ORYX-u za sve obveze i posljedice koje zbog toga mogu nastati. Svako produženje najma korisnik je obavezan dogovoriti direktno s Najmodavcem na svoj trošak i rizik;
 - da vozilo neće preoptereti, iznajmljivati vozilo, koristi za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela;
 - da će vozilo koristiti samo vozač ili dodatni vozač, za vlastite potrebe i u skladu s namjenom vozila;
 - da će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika;



- 3.6. da neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu;
- 3.7. da će vozilo, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila i uvijek ih imati pod osobnom kontrolom;
- 3.8. da će voziti samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve prometne propise i regulaciju prometa;
- 3.9. da će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.;
- 3.10. da neće vršiti nikakve preinake na vozilu;
- 3.11. da će snositi sve troškove u svezi pogona vozila, gorivo, cestarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade;
- 3.12. da u vozilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz više putnika ili robe od maksimalno dopuštenog navedenog u prometnoj dozvoli odnosno vozila;
- 3.13. da vozilo neće voziti izvan granica BiH;
- 3.14. da neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti i Drugi Auto

Članak 4.

1. Temeljem događaja iz članka 2. stavak 1. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine od aktivacije proizvoda Pomoći na cesti ima pravo koristiti ove pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava:
 - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na cesti i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2. usluga **tehničke pomoći na cesti** odnosno popravka vozila do najvišeg ukupnog iznosa od 300,00 KM;
 - 1.3. usluga **prijevoza (šlepanja) vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 700,00 KM;
 - 1.4. usluga **dostave vozila** nakon popravka do najvišeg ukupnog iznosa od 50,00 KM;
 - 1.5. usluga **čuvanja vozila** u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, na teritoriju BiH, do najdulje 5 kalendarskih dana;
 - 1.6. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila**, najviše do 6 dana, uz maksimalni iznos od 100,00 KM za dnevni najam;
 - 1.7. organizacija **smještaja** za vozača i suputnike najviše 1 dan i 100,00 KM po osobi;
 - 1.8. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Anđeo**.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.
3. Temeljem događaja iz članka 2. stavak 2. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine od aktivacije proizvoda Drugi Auto ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava:
 - 3.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Drugi Auto i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 3.2. usluga **dostava vozila** korisniku na adresu po želji, u krugu od 20 km od lokacije Najmodavca;
 - 3.3. usluga **preuzimanja vozila** od korisnika sa adrese po želji u krugu 20 km od lokacije Najmodavca i vraćanje vozila Najmodavcu;
 - 3.4. usluga **najma zamjenskog vozila** jednokratno tijekom važenja osiguranja tj. pokriva, klase MINI (npr. Volkswagen UP, Renault Twingo, Citroën C1 i sl.) do 30 dana (sukladno pokriva koje je korisnik ugovorio).
4. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavkom 1. i 3. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku ORYX-a važećim na dan intervencije.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik je dužan nazvati kontaktni centar na broj telefona 0800 80047.
2. Prilikom dojave korisnik operateru kontaktnog centra treba dati sljedeće podatke:
 - 2.1. Ime i prezime;
 - 2.2. Broj šasijske;
 - 2.3. Dokaz o aktivaciji proizvoda Drugi Auto (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.);
 - 2.4. Registarsku oznaku vozila;
 - 2.5. Marku i model vozila;
 - 2.6. Broj mobitela, ukoliko ga korisnik ima;
 - 2.7. Lokaciju prometne nezgode ili lokaciju gdje se vozilo nalazi;
- 2.8. Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka i utvrđene potrebe za Pomoć na cesti, organizirat će Pomoć na cesti na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će interventno vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Bosni i Hercegovini, s izuzetkom 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).
4. Operater kontaktnog centra će po zaprimljenim podacima utvrditi postojanje pokrivenog događaja te opseg pogodnosti iz proizvoda Drugi Auto. Slijedom navedenog, korisnik će odabrati pogodnosti koje želi koristiti, sukladno pogodnostima na koje ima pravo.
5. Korisnik će preuzeti, koristiti i vratiti zamjensko vozilo prema dogovorenom terminu Rezervacije za najam vozila.
6. Korisnik će u slučaju nastanka finansijskih obveza iznad limita propisanih članak 4. stavak 3. točka 3.2. ovih Općih uvjeta podmiriti iste prilikom preuzimanja vozila na lokaciji dostave.
7. Korisnik će u slučaju nastanka finansijskih obveza iznad limita propisanih članak 4. stavak 3. točka 3.3. ovih Općih uvjeta podmiriti iste prilikom vraćanja zamjenskog vozila Najmodavcu odnosno u poslovnici Najmodavca.
8. U slučaju da korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom proizvoda Drugi Auto ne može dostaviti dokaz o aktivaciji (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl.), korisnik je dužan dostaviti navedeni dokaz do vraćanja zamjenskog vozila. U protivnom, korisnik će biti dužan snositi sve troškove korištenja zamjenskog vozila o čemu će ga ORYX obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.
9. U slučaju nastanka obveze bilo koje vrste koje su nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila odnosno najma vozila od strane korisnika, a koje nisu uključene u pokriva sukladno ovim Općim uvjetima (npr. gorivo, cestarine, prekršaji, štete, gubitak dijelova, dokumenata, ključeva ili opreme vozila, dodatni dani korištenja vozila i sl.), korisnik se obvezuje sam podmiriti Najmodavcu te obveze. Ukoliko RL ili ORYX bude terećen od Najmodavca za navedene, korisnik se obvezuje naknaditi i platiti RL-u odnosno ORYX-u te obveze, ukoliko ih isti naknade ili budu u obvezi naknaditi Najmodavcu.
10. 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: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne može razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.



11. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita).
12. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predočenjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
13. Nakon pružene usluge proizvođača pomoć na cesti, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.

Tehnička pomoć na cesti (popravak vozila)

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvođača pomoć na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - 1.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 1.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
2. 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.
3. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
 - 3.1. **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
 - 3.2. **dolijevanje goriva**;
 - 3.3. **zamjena kotača i guma**;
 - 3.4. **zamjena ili punjenje akumulatora**;
 - 3.5. **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
5. 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 utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno 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 uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.
8. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

Prijevoz vozila

Članak 7.

1. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 1.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
 - 1.2. **dijagnozu kvara** na vozilu;
 - 1.3. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 1.4. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 1.5. **istovar** vozila.
2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

Dostava vozila nakon popravka

Članak 8.

1. Pogodnost dostave vozila nakon popravka korisnik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila.
2. Usluga dostave vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. **utovar** vozila;
 - 2.2. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 2.3. **istovar** vozila.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirati će pomoć korisniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je smješteno vozilo korisnika.
4. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično uključeni su u cijenu intervencije tj. ulaze u obračun naknada za usluge dostave vozila iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta

Čuvanje vozila

Članak 9.

1. Pogodnost čuvanja vozila korisnik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila, a nije moguće osposobiti vozilo ili zbrinuti u servisnu radionicu u svrhu popravka.

Zamjensko vozilo unutar proizvoda Pomoć na cesti

Članak 10.

1. Pogodnost zamjenskog vozila unutar proizvoda Pomoć na cesti može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako se dogodila prometna nesreća, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju korisnik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.
2. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
 - 2.2. **najam zamjenskog vozila** sukladno limitu propisanom članku 4. stavak 1. točka 1.6.
3. Korisnik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prijevoza (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja proizvoda Pomoć na cesti, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda 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.
7. Pogodnosti zamjenskog vozila unutar Proizvoda Pomoć na cesti i smještaja ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.

Smještaj

Članak 11.

1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila.
2. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi jednodnevnog smještaja u hotelu do maksimalnog iznosa propisanog člankom 4. stavak 1. točka 1.7. ovih Općih uvjeta.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati do iznosa propisanog člankom 4. stavak 1. točka 1.7. ovih Općih uvjeta.



4. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
5. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
6. Pogodnosti zamjenskog vozila unutar Proizvoda Pomoć na cesti i smještaja ne mogu se međusobno kombinirati – akumulirati.

Pravila korištenja pogodnosti proizvoda Drugi Auto

Članak 12.

1. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje osobnim vozilom, korisnik koristi prava iz pokrića Drugog Auta prema Općim uvjetima i drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo. Korisnik sam u cijelosti odgovara za poštivanje uvjeta Najmodavca, dok je obveza ORYX-a organizirati najam i snositi trošak najma do limita pokrića, sukladno ovim Općim uvjetima.
2. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja prava iz pokrića Drugi Auto, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda sukladno članku 4. stavak 2. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na:
 - 2.1. gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
 - 2.2. novčane kazne za prometne prekršaje;
 - 2.3. parkirne kazne ili naknade za parking;
 - 2.4. naknade za oštećenja ili popravak vozila, ključeva i/ili opreme;
 - 2.5. naknade za cestarine, mostarine i sl.;
 - 2.6. naknada za dodatnog vozača;
 - 2.7. naknada za vozače mlade vozače;
 - 2.8. naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnicu Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
 - 2.9. dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
 - 2.10. naknada za kašnjenje s povratkom vozila;
 - 2.11. naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
 - 2.12. naknade za štete ili popravak vozila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanja, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
 - 2.13. naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
 - 2.14. naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prijavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježanje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, proljevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);
 - 2.15. administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.
3. Cijene dodatnih dana najma, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promjenama sukladno poslovnim odlukama Najmodavca, promjenama poreznih stopa ili državnih nameta i propisa.
4. Korisnik je obavezan preuzeti zamjensko vozilo te isto vratiti prema Rezervaciji za najam vozila.
5. U slučaju da korisnik ne preuzme zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu prema Rezervaciji za najam vozila, korisnik gubi pravo na korištenje pogodnosti iz pokrića Drugi Auto te sam snosi sve posljedice koje zbog toga mogu nastati.
6. U slučaju da korisnik ne vrati zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu prema Rezervaciji za najam vozila, korisnik snosi sve troškove koji mogu proizaći iz nepoštivanja dogovorenih termina i/ili lokacije za vraćanje vozila prema Rezervaciji.
7. Korisnik može otkazati isporuku zamjenskog vozila minimalno 24 sata prije dogovorenog datuma preuzimanja vozila iz Rezervacije za najam vozila kako ne bi izgubio prava iz pokrića proizvoda Drugi Auto.

Putni Anđeo

Članak 13.

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://driveangel.ba/> 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 Opće uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Vremensko pokriće

Članak 14.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i Drugi Auto 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 Pomoći na cesti, odnosno 24. sata nakon sklapanja ugovora i uplate prve ili jednokratne premije, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i Drugi Auto prestaju po isteku 24 –og sata koji je u polici naveden kao dan njegovog isteka, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokriće

Članak 15.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i Slovenije.
2. Pogodnosti proizvoda Drugi Auto opisani člankom 4. stavak 3. vrijede isključivo na teritoriju Bosne i Hercegovine.

Isključenje obaveze ORYX-a

Članak 16.

1. Isključena je obveza ORYX-a na u slučaju ako je:
 - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 1.2. ako organizaciju pogodnosti proizvoda nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon događaja pokrivenog događaja;
 - 1.3. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.4. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.5. 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;
 - 1.6. korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.7. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;



- 1.8. 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. Pri tome, smatra se da je korisnik pod utjecajem navedenih supstanci ako se:
- 1.8.1. Analizom krvi ili drugim propisanim metodama mjerena količina alkohola u organizmu utvrdi da prisutnost alkohola u tijelu odnosno krvi vozača iznosi 0,5 g/kg i više;
 - 1.8.2. Stručnim pregledom ustanovi da korisnik pokazuje znakove poremećenosti zbog uporabe droge, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari;
 - 1.8.3. Nakon prometne nesreće odbije, onemogućiti ili napuštanjem mjesta prometne nesreće izbjegne utvrđivanje točne količine alkohola u organizmu ili prisutnosti droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
2. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu.
3. Korisnik ne ostvaruje mogućnost korištenja prava iz pokriva Drugi Auto propisanih ovim Općim uvjetima u slučaju da je odštetni zahtjev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
- 3.1. šteta nastalih udarom nepoznatog počinitelja;
 - 3.2. štete nastalih prometnom nesrećom s neregistriranim vozilom;
 - 3.3. šteta nastalih izlijetanjem vozila sa kolnika osim u slučaju kada je izlijetanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguratelj odgovara s osnova obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti;
 - 3.4. te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen odgovornom osiguravatelju neosnovan sa aspekta Općih uvjeta korištenja police automobilske odgovornosti i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obveze osiguratelja za naknadu štete).

Podnošenje prigovora na uslugu pomoći/asistencije i rješavanje sporova

Članak 17.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti, Drugi Auto i Putni Anđeo zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, 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 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 Pomoć na cesti, Drugi Auto i Putni Anđeo 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.

Ostale odredbe

Članak 18.

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 dana donošenja i objave.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 29.03.2019. godine