

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆI NA CESTI

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80044 (+387 33 90 10 84 za pozive iz inozemstva)

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoći na cesti (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

- 1.1. „**ORYX**“ označava društvo ORYX GRUPA BH d.o.o. Sarajevo, Sarajevo, Kalmija Baruha 1, JIB: 4202234640000, koje pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
- 1.2. „**ORYX Assistance**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
- 1.3. „**RBBH**“ označava društvo partnera RAIFFEISEN BANK DD BOSNA I HERCEGOVINA, Sarajevo-Novo Sarajevo, ul. Zmaja od Bosne bb, JIB: 4200344670009 koje zaključuje s korisnicima ugovor o korištenju Paketa čiji je sastavni dio proizvod Pomoć na cesti ORYX Assistance; Ovi Opći uvjeti odnose se na proizvod Pomoć na cesti ORYX Assistance.
- 1.4. „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke osobe koje su s RBA zaključile ugovor o Paketu čiji je sastavni dio proizvod Pomoć na cesti ORYX Assistance
- 1.5. „**Vozilo**“ označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala, a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;
- 1.6. „**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.

2. Za sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti važe sljedeće zajedničke odredbe:

- 2.1. Korisnik koji je fizička osoba može koristiti pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti 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
- 2.2. 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.

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. 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 korisnika

Članak 3.

1. Korisnik je dužan:

- 1.1. Organizaciju usluga 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;
- 1.2. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
- 1.3. 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.

2. 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 Pomoć na cesti

Članak 4.

1. Sukladno vremenskom pokriću iz čl. 14. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine 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 **pomoći (popravka) na cesti** odnosno do najvišeg ukupnog iznosa od 450,00 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, do najdulje 7 kalendarskih dana;
- 1.6. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila**, do najvišeg ukupnog iznosa od 300,00 KM, uz maksimalni iznos od 100,00 KM za dnevni najam;
- 1.7. organizacija **smještaja** za vozača i suputnike najviše 2 dana i 100,00 KM po osobi;
- 1.8. usluga **alternativnog prijevoza** (taxi, autobus, vlak, avion) do najviše 400,00 KM;
- 1.9. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.

2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti.

3. 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 ORYX-a važećim na dan intervencije.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz člankom 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 besplatnim pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 80044 (+387 33 90 10 84 za pozive iz inozemstva) koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.

2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugim podacima koje operater kontaktnog centra zatraži, a koji se odnose na samu intervenciju, uključujući i opis kvara.

3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć 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. 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: 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.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆI NA CESTI

- Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člankom 4. stavak 1. 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).
- Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
- Nakon pružene usluge proizvođača pomoći na cesti, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.
- Usluga dostave vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. utovar** vozila;
 - 2.2. prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 2.3. istovar** vozila.
- Kontaktirajte 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.
- 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

Pomoć (popravak) na cesti

Članak 6.

- Nakon zatraženog pružanja usluga proizvođača pomoći na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odrediti 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokrivanje i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
- 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.
- 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.

- Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 1.1. dolazak** na mjesto intervencije;
 - 1.2. utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 1.3. prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 1.4. istovar** vozila.
- 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 prijevoza vozila iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

Dostava vozila nakon popravka

Članak 8.

- Pogodnost dostave vozila nakon popravka korisnik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila.

Čuvanje vozila

Članak 9.

- 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

Članak 10.

- Pogodnost zamjenskog vozila 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.
- 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.
- 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.).
- Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
- Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
- Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja proizvoda Pomoći na cesti, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvođača 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.
- Usluge zamjenskog vozila, smještaja i alternativnog prijevoza ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.

Smještaj

Članak 11.

- Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila.
- 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.
- Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos propisan člankom 4. stavak 1. točka 1.7. ovih Općih uvjeta.
- Pri tome, troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
- Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
- Usluge zamjenskog vozila, smještaja i alternativnog prijevoza ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆI NA CESTI

Alternativni prijevoz

Članak 12.

1. Pogodnost alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića, a do maksimalnog iznosa propisanog člankom 4. stavak 1. točka 1.8. ovih Općih uvjeta.
2. Alternativni prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
4. Usluge zamjenskog vozila, smještaja i alternativnog prijevoza ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.

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 <https://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 propisane ovim Općim uvjetima vrijede cijelo vrijeme važenja Ugovora o Paketu zaključenog između RBBH i korisnika, s time da se pogodnosti i limiti iz Čl. 4. ovih uvjeta obnavljaju svakih 12 mjeseci počevši od datuma aktivacije proizvoda Pomoć na cesti
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima 24. sata nakon zaključenja ugovora sa RBBH i aktivacije proizvoda na koji se ugovor odnosi.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti prestaju po isteku 24 –og sata zadnjeg dana u mjesecu ako je izvršena deaktivacija proizvoda ili dana prestanka važenja Ugovora o paketu

Teritorijalno pokriće

Članak 15.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede isključivo na teritoriju Bosne i Hercegovine i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru..

Isključenje obaveze ORYX-a

Članak 16.

1. Isključena je obaveza 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 pokrivni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika;
 - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda pomoći na cesti nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivnog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka događaja u pokriću;
 - 1.3. ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;

- 1.4. do pokrivnog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.5. u trenutku nastanka pokrivnih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.6. u trenutku nastanka pokrivnih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
 - 1.7. korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.8. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.9. 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 pokrivnog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
2. Prava gubi i korisnik koji omogućujući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.
 3. ORYX nije odgovoran za 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.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 17.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti 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-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. Sve sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Pomoć na cesti 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, rješavaće stvarno i mjesno nadležan sud.

Ostale odredbe

Članak 18.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici rba.oryx-assistance.com 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 01.02.2020. godine