

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA ROADSIDE ORYX ASSISTANCE EVROPA

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 101 000

(za pozive iz inostranstva +381 11 321 69 27)

Uvodne odredbe

Član 1.

- Pojedini izrazi u ovim Opštim uslovima i pogodnostima proizvoda Roadside Assistance (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“) imaju sledeće značenje:
 - 1.1. **„ORYX“** označava **ORYX Grupa RS d.o.o. Beograd** Vladimira Popovića 38-40, matični broj: 21393002, poreski broj: 110844355 koje organizuje i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Roadside Assistance;
 - 1.2. **„ORYX“** i **„ORYX Assistance“** označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizuje i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Roadside Assistance;
 - 1.1. **„ProCredit Bank“** označava društvo partnera ProCredit Bank Srbija AD, Beograd, Milutina Milankovića 17, Beograd, matični broj: 17335677 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Roadside Assistance Evropa;
 - 1.2. **„Korisnikom“** se smatraju fizička ili pravna lica koja su sa ProCredit Bank sklopila ugovor o proizvodu Roadside Assistance Evropa te kojima pripadaju prava iz navedenog;
 - 1.3. **„Vozilo“** označava drumsko motorno vozilo namenjeno za prevoz osoba sa najmanje 4 točka koje osim sedišta za vozača ima još najviše 8 sedišta (kategorija M1) i motorno vozilo za prevoz tereta čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrovano i ima važeću saobraćajnu dozvolu;
 - 1.4. **„Najmodavac“** je pravno lice koje obavlja delatnost najma vozila sa kojom ORYX ima ugovorenu saradnju za najam vozila shodno ovim Opštim uslovima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.
- Za sve pogodnosti proizvoda Roadside Assistance važe sledeće zajedničke odredbe:
 - 2.1. Korisnik koji je fizičko lice može koristiti pogodnosti proizvoda Roadside Assistance ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li jeste ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju korisnika koji je pravno lice pogodnosti proizvoda Roadside Assistance može da koristi bilo koje lice koja upravlja vozilom.
 - 2.2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Opštim uslovima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrednost, odnosno u sebi sadrže sve moguće poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Pokriveni događaji

Član 2.

- Budući, neizvesni događaji nezavisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Opštim uslovima su sledeći:
 - 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 živote

1.4. spoljni uticaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Obaveze korisnika

Član 3.

- Korisnik je dužan:
 - 1.1. Organizaciju usluga pomoći na putu poveriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slediti sva njegova uputstva i preduzeti sve potrebne mere kako bi se smanjio opseg štete;
 - 1.2. Da bude na mestu pružanja usluge (osim u slučaju ozlede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
 - 1.3. Svaki pokriveni događaj koji može imati za posledicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pismenoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance

Član 4.

- U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u periodu od 1 godine shodno vremenskom pokriću iz člana 12. ovih Opštih uslova ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Roadside Assistance i njegovim pogodnostima 0-24 časa dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2. usluga **pomoći (popravka vozila) na drumu** do najvišeg ukupnog iznosa od 20.000 RSD;
 - 1.3. usluga **prevoza vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 40.000 RSD;
 - 1.4. usluga **korišćenja zamenskog motornog vozila**, najviše do 2 dana, uz maksimalni iznos od 6.000 RSD za dnevni najam;
 - 1.5. usluga **smeštaja** za vozača i saputnike, najviše 3 dana, do iznosa od 9.000 RSD po danu po čoveku;
 - 1.6. usluga **alternativnog prevoza** za vozača i saputnike do najvišeg iznosa od 50.000 RSD;
 - 1.7. neograničeno korišćenje **aplikacije Drive Angel**.
- Radi izbegavanja svake nedoumice, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Roadside Assistance.
- Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavom 1. ovog člana. U slučaju korišćenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cenovniku važećim na dan intervencije.

Način ostvarivanja pogodnosti

Član 5.

- Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz člana 4. stav 1. ovih Opštih uslova, uz uslov da je u momentu nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u saobraćaju te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona **0800 101 000** koji je na raspolaganju 24 časa dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na putu i pričekao pružanje usluge.
- Prilikom dojava, korisnik je obavezan predstaviti se sa ovim podacima:

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA ROADSIDE ORYX ASSISTANCE EVROPA

- 2.1. jedinstveni identifikacioni kod dobijen od ProCredit Bank ;
 - 2.2. ime i prezime;
 - 2.3. registarska oznaka vozila;
 - 2.4. vrsta i marka vozila;
 - 2.5. broj mobilnog telefona, ako ga korisnik ima;
 - 2.6. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - 2.7. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. ORYX se obavezuje da će upotrebljavati razumnu veštinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može garantovati da će usluge proizvoda uvek funkcionisati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uslovom da je ORYX upotrebljavao razumnu veštinu i pažnju, ne odgovora za sledeće: štete koji nisu izazvane ORYX-ovim kršenjem ovih Opštih uslova ili drugim delovanjem te štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvideti u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova.
4. Ako zbir sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člana 4. stav 1. ovih Opštih uslova u toku vremena važenja pogodnosti odnosno u periodu od 1 godine, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiri prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti potrebno da doplati razliku kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
5. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko radnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identifikovati pokazivanjem lične isprave koja nesumnjivo potvrđuje identitet korisnika.
6. Nakon pružene usluge proizvoda Roadside Assistance, korisnik dobija računski obrazac koji je obavezan da potpiše jer je reč o dokumentu za evidentiranje korišćenja pogodnosti iz proizvoda Roadside Assistance.

Pomoć (popravka vozila) na drumu

Član 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Roadside Assistance operater kontaktnog centra procenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procenio da je moguće uspešno odraditi intervenciju popravkom vozila na putu:
 - 1.1. na mesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 1.2. ako je reč o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehnička uputstva za otklanjanje kvara.
2. Po dolasku operativne tehničke ekipe na mesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravci vozila na drumu.
3. Tehnička pomoć na putu uključuje ove radnje:
 - 3.1. **istakanje goriva** koje je pogrešno natočeno;
 - 3.2. **dolivanje goriva**;
 - 3.3. **zamena točkova i guma**;
 - 3.4. **zamena ili punjenje akumulatora**;
 - 3.5. **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronski).
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može izazvati gubitak fabričke garancije. Spisak takvih radova zavisi od

proizvođaču vozila. Pre pristupanja popravci, stručna tehnička ekipa će upoznati korisnika sa radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je reč o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prevoza vozila shodno članu 7. ovih Opštih uslova.

5. U slučaju kada se kod popravke radi ugradnja/zamena delova ili sipanje goriva, ugrađeni delovi i uočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj ceni tih delova i goriva.
6. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti i da nije izvršena nikakva popravka vozila, korisnik može koristiti uslugu prevoza vozila i smatraće se da usluga popravka vozila nije korišćena.
7. Troškovi putarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na drumu iz člana 4. stavak 1. ovih Opštih uslova.

Prevoz vozila

Član 7.

1. Usluga prevoza vozila podrazumeva ove radnje:
 - 1.1. **dolazak** na mesto intervencije;
 - 1.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 1.3. **prevoz (šlepovanje)** vozila;
 - 1.4. **istovar** vozila.
2. Troškovi putarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na putu iz člana 4. stav 1. ovih Opštih uslova.

Zamensko vozilo

Član 8.

1. Pogodnost zamenskog vozila može se koristiti samo jednom tokom vremenskog pokrića u slučaju kvara ili ako se desila saobraćajna nesreća, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju, korisnik može koristiti zamensko vozilo za vreme popravka vozila u radionici ili servisu. Uslugu zamenskog vozila nije moguće kombinovati sa uslugom smeštaja ili alternativnog transporta iz članova 9. i 10. ovih Opštih uslova.
2. Usluga zamenskog vozila podrazumeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. **organizacija** zamenskog vozila;
 - 2.2. **dostava** vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prevoz korisnika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prevoza vozila iz člana 4. stav 1. tačka 1.3.;
 - 2.3. **najam zamenskog vozila** do limita iz člana 4. stav 1. tačka 1.4.
3. Korisnik ima pravo i dužan je da zahteva izdavanje zamenskog vozila istog dana kada je koristio uslugu prevoza (šlepovanja) vozila ili prvi sledeći radni dan ako je uslugu prevoza (šlepovanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korišćenje usluge zamenskog vozila, korisnik je dužan da dostavi potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.

5. Korisnik koristi usluge zamenskog vozila shodno Opštim uslovima najmodavca.
6. Korisnik je u obavezi da podmiri sve troškove najmodavcu nastale za vreme korišćenja zamenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti shodno članu 4. stav 1. ovih Opštih uslova, odnosno, nisu propisani ovim Opštim uslovima bez obzira na vreme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za saobraćajne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, delova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, putarine, i dr.
7. Usluge zamenskog vozila iz člana 8., smeštaja iz člana 9. i alternativnog prevoza iz člana 10. ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati

Smeštaj

Član 9.

1. Pogodnost smeštaja se može ostvariti samo jednom u toku vremenskog pokrivanja u slučaju kvara ili ako se desila saobraćajna nesreća.
2. Korisnik može ostvariti pogodnost smeštaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi smeštaja do limita iz člana 4. stav 1. tačka 1.5. Smeštaj se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smeštaja veći od navedenih, korisnik sam snosi celokupne troškove smeštaja, a ORYX će mu po dostavljanju računa refundirati iznos do limita iz člana 4. stav 1. tačka 1.5. za svako noćenje sa doručkom.
4. Pri tome, troškovi prevoza putnika do smeštaja uračunavaju se u limit usluge prevoza vozila.
5. Korisnik koristi smeštaj shodno Opštim uslovima davaoca smeštaja.
6. Usluge zamenskog vozila iz člana 8., smeštaja iz člana 9. i alternativnog prevoza iz člana 10. ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati.

Alternativni prevoz

Član 10.

1. Pogodnost alternativnog prevoza (taksijem, autobusom, vozom, avionom) može se ostvariti samo jednom u toku vremenskog pokrivanja, u slučaju kvara ili ako se desila saobraćajna nesreća.
2. Alternativni prevoz se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača, a do limita iz člana 4. stav 1. tačka 1.6.
3. Troškovi prevoza putnika do lokacije alternativnog prevoza uračunavaju se u limit usluge prevoza vozila.
4. Usluge zamenskog vozila iz člana 8., smeštaja iz člana 9. i alternativnog prevoza iz člana 10. ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati.

Drive Angel

Član 11.

1. Drive Angel je sistem/aplikacija koja detektuje vožnju ako je sistem aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao trenutni status vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključuje da su se stekli parametri koji ukazuju na saobraćajnu nezgodu momentalno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadrži ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu

momentalno oceniti stepen autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na osnovu dobijenih podataka kontaktirati korisnika ili relevantne službe (pomoć na putu, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organizovanja pružanja pomoći.

2. Način aktivacije i rada sistema Drive Angel, kao i ograničenja predmetnog sistema definisani su Opštim pravilima i uslovima korišćenja aplikacije Drive Angel, dostupnim na WEB stranici <https://driveangel.oryx-assistance.com/> a koji uslovi će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opšta pravila i uslovi korišćenja aplikacije Drive Angel dopunjuju ove Uslove u pogledu korišćenja aplikacije Drive Angel.

Vremensko pokrće

Član 12.

1. Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance propisane ovim Opštim uslovima važe jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira shodno navedenom.
2. Korisnik stiče pravo na korišćenje pogodnosti prema ovim Opštim uslovima od momenta aktivacije proizvoda Roadside Assistance, odnosno 24 časa nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance prestaju po isteku 24 –og časa onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrivača, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokrće- Evropa

Član 13.

1. Korisnik može koristiti proizvod Roadside Assistance Evropa tako da u slučaju nastupa pokrivenog događaja iz člana 2. ovih Opštih uslova, korisnik ostvaruje pravo korišćenja usluga propisanih članom 4. stav 1 ovih Opštih uslova.
2. Pojam Evropa se odnosi na geografski pojam Evrope te obuhvata sledeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Belorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltarska, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Litvanija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Holandija, Nemačka, Norveška, Poljska, Portugalija, Rumunija, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Toljatijska, Perma), San Marino, Republika Severna Makedonija, Slovačka, Slovenija, Srbija (sa teritorijom Kosova), Španija, Švedska, Švajcarska, Turska, Ukrajina, Engleska.

Isključenje obaveze ORYX-a

Član 14.

1. Isključena je obaveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na putu u slučaju ako je:
 - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih članom 3. ili je pokriveni događaj posledica namernog delovanja korisnika;
 - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda Roadside Assistance nije organizovao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA ROADSIDE ORYX ASSISTANCE EVROPA

- 1.3. ako korisnik zatraži prevoz vozila koje je neosigurano, ne registrovano ili nema važeću saobraćajnu dozvolu;
 - 1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljalo lice bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili lice koje je na protivpravni način došla u posed vozila;
 - 1.7. korisnik učestvovao u klađenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim delima;
 - 1.8. korisnik učestvovao u takmičenjima i trkama, radi postizanja najveće ili najveće prosečne 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 momentu pokrivenog događaja bio pod uticajem alkohola, droga, psiho-aktivnih lekova ili drugih psiho-aktivnih materija.
2. Prava iz proizvoda Roadside Assistance gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja lice u okolnostima iz. prethodnog stava ovog člana.
 3. ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog spoljašnjih uzroka nezavisnih od ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na putu i sl.), koji mogu izazvati otežanu isporuku pogodnosti i provođenje ovih Opštih uslova.

Podnošenje prigovora i rešavanje sporova

Član 15.

1. Sva lica, koja svoj pravni interes crpu iz proizvoda Roadside Assistance zaključenim prema ovim Opštim uslovima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korišćenja pogodnosti, u pismenoj formi, podneti na adresu ORYX Grupa RS d.o.o. Beograd – Vladimira Popovića 38-40 ili putem elektronske pošte na adresu info@oryx-assistance.com iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržina obaveštenja, potpis podnosioca obaveštenja i vreme slanja obaveštenja.
 2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se zasniva.
 3. Odgovor o obrazloženju prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
 4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Roadside Assistance ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne efekte koji iz toga proističu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje.
- 5.

Ostale odredbe

Član 16.

1. Odredbe ovih Opštih uslova podložne su promenama te će izmenjeni uslovi biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drugačije ne bude navedeno.
2. Ovi Opšti uslovi primenjuju se od 14.06.2022. godine