

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA BACKUP CAR ORYX ASSISTANCE AO

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 101 000

Uvodne odredbe

Član 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Opštim uslovima i pogodnostima proizvoda Backup Car ORYX 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, organizuje i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Backup Car;
- 1.2. „**ORYX Assistance**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizuje i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Backup Car;
- 1.3. „**ProCredit Bank**“ označava društvo partnera ProCredit Bank Srbija AD, Beograd, Milutina Milankovića 17, Beograd, matični broj: 17335677 koje sklapa sa korisnicima ugovor o proizvodu Backup Car
- 1.4. „**Korisnik**“ je fizičko ili pravno lice, koje je sa ProCredit Bank sklopilo ugovor o proizvodu Backup Car i kojima pripadaju prava iz navedenog, te koje uz to ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti sa osiguravačem.
- 1.5. „**Osiguravač**“ je osiguravajuće društvo sa kojim korisnik ima sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti ili kojem je podnesen odštetni zahtev shodno članu 2. ovih Opštih uslova.
- 1.6. „**Polisa**“ je isprava o ugovoru o osiguranju.
- 1.7. „**Vozilo**“ označava drumsko motorno vozilo namenjeno za prevoz lica sa najmanje 4 točka, koje osim sedišta za vozača imaju 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;
- 1.8. „**Najmodavac**“ je pravno lice, koje obavlja delatnost najma vozila i sa kojim ORYX ima ugovorenu saradnju za najam vozila shodno ovim Opštim uslovima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.
- 1.9. „**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 nameru za najam određene klase vozila od Najmodavca određenog časa, dana i u određenom mestu (vreme, datum i mesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila Najmodavcu na određeno vreme, datum i mesto (vreme, datum i mesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu Najmodavac otvara na korisnika, ako je vozilo u lizingu na korisnika, koji će i potpisati Ugovor o najmu.
- 1.10. „**Saobraćajna nesreća/nezgoda**“ je događaj na putu izazvan kršenjem saobraćajnih propisa u kojem je učestvovalo, uz vozilo korisnika, najmanje još jedno motorno vozilo u pokretu i izazvana je materijalna šteta na vozilu korisnika.

2. Predmet proizvoda Backup Car mogu biti isključivo registrovana motorna vozila prema karakteristikama iz člana 1. stav 1. tačka 1.7. ovih Opštih uslova, a koja moraju biti navedena u polici.

Pokriveni događaji

Član 2.

1. Proizvod Backup Car omogućuje korisniku ostvarivanje pogodnosti shodno ugovorenom opsegu prava iz proizvoda Backup Car nakon prijave odštetnog zahteva:
 - 1.1. po polisi automobilske odgovornosti vozila korisnika ili
 - 1.2. po polisi automobilske odgovornosti vozila trećeg lica koje je imalo sudar/nesreću sa vozilom korisnika usled saobraćajne nezgode/nesreće.
2. U slučaju da je korisnik oštećeni u saobraćajnoj nezgodi, prijava štete po polisi automobilske odgovornosti potvrđuje se dobijanjem Obaveštenja, potvrde ili sličnog dokumenta o prijemu odštetnog zahteva na kojem je naveden delovodni broj pod kojim se isti odštetni zahtev vodi.

Pogodnosti proizvoda Backup Car

Član 3.

1. Na osnovu događaja iz člana 2. ovih Opštih uslova, korisnik u periodu od 1 godine shodno vremenskom pokriću iz člana 7. ovih Opštih uslova ima pravo koristiti sledeće pogodnosti shodno ugovorenom opsegu prava:
 - 1.1. usluga **kontakt centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Backup Car i njegovim pogodnostima 0 -24 časa dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2. usluga **najma zamenskog vozila** jednokratno tokom važenja pokrića, klase MINI (npr. VW Up, Škoda Citigo, Renault Twingo, Citroen C1 i sl.) do najviše 7 dana.
2. 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 važećem cenovniku ORYX-a odnosno prema njihovoj tržišnoj ceni.

Način ostvarivanja pogodnosti

Član 4.

1. U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik je dužan nazvati kontaktni centar na broj telefona **0800 101 000**.
2. Prilikom dojava korisnik operateru kontaktnog centra treba dati sledeće podatke:
 - 2.1. Ime i prezime;
 - 2.2. Broj šasije;
 - 2.3. Dokaz o aktivaciji proizvoda Backup Car (broj odštetnog zahteva, Evropski izveštaj o nesreći, Zapisnik o policijskom uviđaju, Policijska potvrda o saobraćajnoj nesreći i sl.)
 - 2.4. Registarsku oznaku vozila;
 - 2.5. Marka i model vozila;
 - 2.6. Broj mobilnog telefona, ukoliko ga korisnik ima;
 - 2.7. Lokaciju saobraćajne nezgode;
 - 2.8. Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.
3. Operater kontaktnog centra će po primljenim podacima utvrditi postojanje pokrivenog događaja te opseg pogodnosti iz proizvoda Backup Car. Korisnik će odabrati pogodnosti koje želi koristiti, shodno pogodnostima na koje ima pravo.
4. Operater kontaktnog centra će organizovati korisniku korišćenje prava na najbolji i najefikasniji način, shodno pogodnostima na koje korisnik ima pravo.
5. Korisnik će preuzeti, koristiti i vratiti zamensko vozilo prema dogovorenom terminu Rezervacije za najam vozila.
6. Najmodavcu odnosno u poslovnici Najmodavca.
7. U slučaju da korisnik u trenutku podnošenja zahteva za aktivacijom proizvoda Backup Car ne može da dostavi dokaz o aktivaciji (broj odštetnog zahteva, Evropski izveštaj o

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA BACKUP CAR ORYX ASSISTANCE AO

nesreći, Zapisnik o policijskom uviđaju, Policijska potvrda o saobraćajnoj nesreći i sl.), korisnik je dužan da dostavi navedeni dokaz do vraćanja zamenskog vozila. U protivnom, korisnik će biti dužan snositi sve troškove korišćenja zamenskog vozila o čemu će ga ORYX obavestiti te mu izdati račun za navedene usluge.

- U slučaju nastanka obaveze bilo koje vrste koje su nastale za vreme korišćenja zamenskog vozila odnosno najma vozila od strane korisnika, a koje nisu uključene u pokriće shodno ovim Opštim uslovima (npr. gorivo, putarine, prekršaji, štete, gubitak delova, dokumenata, ključeva ili opreme vozila, dodatni dani korišćenja vozila i sl.), korisnik se obavezuje da sam podmiri Najmodavcu te obaveze. Ukoliko ProCredit Bank ili ORYX bude terećen od Najmodavca za navedene obaveze, korisnik se obavezuje nadoknaditi i platiti ProCredit Bank odnosno ORYX-u te obaveze, ukoliko ih isti nadoknade ili budu u obavezi da ih nadoknade Najmodavcu.

Pravila korišćenja pogodnosti

Član 5.

- Uz uslov da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje motornim vozilom, korisnik koristi prava iz pokrića Backup Car prema Opštim uslovima i drugim aktima koji propisuju način i uslove najma vozila Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo. Korisnik sam u potpunosti odgovara za poštovanje uslova Najmodavca, dok je obaveza ORYX-a da organizuje najam i snosi trošak najma do limita pokrića, shodno ovim Opštim uslovima.
- Korisnik je obavezan da podmiri sve troškove Najmodavcu nastale za vreme korišćenja prava iz pokrića Backup Car, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda shodno članu 3. ovih Opštih uslova, odnosno, nisu propisani ovim Opštim uslovima bez obzira na vreme nastanka troška, a što uključuje, ali se ne ograničava na:
 - gorivo i naknada za ulivanje goriva, ako vozilo nije vraćeno sa količinom goriva sa kojom je preuzeto u najam;
 - novčane kazne za saobraćajne prekršaje;
 - kazne za parkiranje ili naknade za parking;
 - naknade za oštećenja ili popravku vozila, ključeva i/ili opreme;
 - naknade za putarine, mostarine i sl.;
 - naknada za dodatnog vozača;
 - naknada za mlade vozače;
 - naknada za jednosmerne najmove, tj. najmove kada korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnicu Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
 - dodatne naknade za više pređenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
 - naknada za kašnjenje sa povratkom vozila;
 - naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila van radnog vremena poslovnice;
 - naknade za štete ili popravku vozila kao i sve troškove koji se odnose na rešavanja, naplatu i popravku takve štete ili popravku (uključujući pravne troškove);
 - naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
 - naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahteva dodatno čišćenje ili osveženje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, prolivanje tečnosti, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);

2.15. administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cenovnicima i tarifama Najmodavca.

- Cene dodatnih dana najma, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promenama shodno poslovnim odlukama Najmodavca, promenama poreskih stopa ili državnih nameta i propisa.
- Korisnik je obavezan da preuzme zamensko vozilo te isto vratiti prema Rezervaciji za najam vozila.
- U slučaju da korisnik ne preuzme zamensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mestu prema Rezervaciji za najam vozila, korisnik gubi pravo na korišćenje pogodnosti iz pokrića Backup Car te sam snosi sve posledice koje zbog toga mogu nastati.
- U slučaju da korisnik ne vrati zamensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mestu prema Rezervaciji za najam vozila, korisnik snosi sve troškove koji mogu proizaći iz nepoštovanja dogovorenih termina i/ili lokacije za vraćanje vozila prema Rezervaciji.
- Korisnik može otkazati isporuku zamenskog vozila minimalno 24 časa pre dogovorenog datuma preuzimanja vozila iz Rezervacije za najam vozila kako ne bi izgubio prava iz pokrića proizvoda Backup Car.

Obaveze korisnika

Član 6.

- Korisnik je dužan:
 - Organizaciju usluga Backup Car 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;
 - Biti na mestu pružanja usluge;
 - Svaki pokriveni događaj koji može imati za posledicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 8 dana od nastanka pokrivenog događaja.
- U skladu sa principom savesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja korisnik se obavezuje učiniti sve što može poslužiti rasvetljavanju pokrivenog događaja, a naročito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podleže punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja..
- Korisnik se obavezuje:
 - da će kontaktnom centru ORYX-a dostaviti Obaveštenja o predaji odštetnog zahteva odgovornom osiguravajućem društvu na kojem je naveden delovodni broj pod kojim se isti odštetni zahtev vodi odnosno dostaviti drugi dokaz o aktivaciji proizvoda Backup Car (broj odštetnog zahteva, Evropski izveštaj o nesreći, Zapisnik o policijskom uviđaju, Policijska potvrda o saobraćajnoj nesreći i sl.) najkasnije do vraćanja zamenskog vozila, u protivnom će korisnik biti dužan da snosi sve troškove korišćenja zamenskog vozila;
 - da će vozilo nakon prestanka najma vratiti u mesto i u roku utvrđenim ugovorom sa Najmodavcem, u stanju, sa opremom i sa količinom goriva u kojem ga je preuzeo, ili ranije na zahtev Najmodavca, u protivnom odgovara Najmodavcu, kao i ProCredit Bank i ORYX-u za sve obaveze i posledice, koje zbog toga mogu nastati. Svako produženje najma korisnik je obavezan

OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA BACKUP CAR ORYX ASSISTANCE AO

dogovoriti direktno sa Najmodavcem na svoj trošak i rizik;

- 3.3. da vozilo neće preoptereti, iznajmljivati vozilo, koristiti za obuku vozača, prevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prevoz putnika, za trke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih dela;
- 3.4. da će vozilo koristiti samo vozač ili dodatni vozač, za lične potrebe i u skladu sa namenom vozila;
- 3.5. da će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika;
- 3.6. da neće konzumirati duvanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu;
- 3.7. da će vozilo, kada ga napusti, uvek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila i uvek ih imati pod ličnom kontrolom;
- 3.8. da će voziti samo po javnim razvrstanim putevima, bez uticaja alkohola ili narkotika, poštujući sve saobraćajne propise i regulaciju prometa;
- 3.9. da će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovno proveravati tečnost za hlađenje, ulje, pritisak u gumama i dr.;
- 3.10. da neće vršiti bilo kakve prepravke na vozilu;
- 3.11. da će snositi sve troškove u vezi pogona vozila, gorivo, putarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade;
- 3.12. da u vozilu neće prevoziti niti dopustiti prevoz više putnika ili tereta od maksimalno dozvoljenog navedenog u saobraćajnoj dozvoli odnosno vozila;
- 3.13. da vozilo neće voziti van granica Republike Srbije
- 3.14. da neće niti je ovlašćen preuzimati bilo kakve obaveze u ime Najmodavca u vezi vozila i njegove upotrebe i pogona;

Vremensko pokrće

Član 7.

1. Pogodnosti proizvoda Backup Car propisane ovim Opštim uslovima važe jednu godinu (12 meseci) od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno.
2. Korisnik stiče pravo na korišćenje pogodnosti prema ovim Opštim uslovima od trenutka ugovaranja proizvoda Backup Car, odnosno najkasnije 3 radna dana od aktivacije kartice, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Backup Car prestaju po isteku 24 –og časa onog dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrća, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokrće – Republika Srbija

Član 8.

1. Pogodnosti proizvoda Backup Car ostvaruju se isključivo na teritoriji Republike Srbije.

Isključenje obaveze ORYX-a

Član 9.

1. Korisnik ne ostvaruje mogućnost korišćenja prava iz pokrća Backup Car propisanih ovim Opštim uslovima u slučaju da je odštetni zahtev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
 - 1.1. šteta nastalih udarom nepoznatog počinioaca;
 - 1.2. štete nastalih saobraćajnom nesrećom sa ne registrovanim vozilom;

- 1.3. šteta nastalih izletanjem vozila sa kolovoza osim u slučaju kada je izletanjem vozila nastala šteta na stvarima za koju osiguravač odgovara sa osnove obaveznog osiguranja od automobilske odgovornosti;
- 1.4. te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtev podnesen odgovornom osiguravaču neosnovan sa aspekta Opštih uslova korišćenja police automobilske odgovornosti i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obaveze osiguravača za naknadu štete).

2. Korisnik gubi mogućnost korišćenja prava iz pokrća Backup Car propisane ovim Opštim uslovima u slučaju da je u trenutku nastanka saobraćajne nezgode:

- 2.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih članom 6. ili je pokriveni događaj posledica namernog delovanja korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoodbrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 2.2. ako organizaciju usluga proizvoda Backup Car nije organizovao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
 - 2.3. korisnik nije koristio vozilo u svrhu za koju je isto namenjeno;
 - 2.4. korisnik nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije;
 - 2.5. ako je korisniku oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz saobraćaja ili ako mu je izrečena zaštitna mera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije ili mera prestanka važenja vozačke dozvole;
 - 2.6. korisnik učestvovao u kladenju, kriminalu i tučama te ostalim krivičnim delima;
 - 2.7. korisnik učestvovao u takmičenjima i trkama, radi postizanja najveće ili najveće prosečne brzine, uključivši i treninge;
 - 2.8. ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost korisniku bila poznata;
 - 2.9. ako je šteta izazvana krivičnim delom obesne vožnje u drumskom saobraćaju;
 - 2.10. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, zemljotresa, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 2.11. Ako su vozačke sposobnosti korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način da upravlja vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod uticajem alkohola, droga, psiho aktivnih lekova ili drugih psiho aktivnih materija.
3. ORYX se obavezuje da će koristiti 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 odgovara za sledeće: štete koji nisu prouzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Opštih uslova ili drugim delovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne može razumno da predvidi u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova.



OPŠTI USLOVI I POGODNOSTI PROIZVODA BACKUP CAR ORYX ASSISTANCE AO

Prikupljanje i obrada podataka

Član 10.

1. ProCredit Bank će broj šasije motora vozila korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora na osnovu kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Backup Car proslediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju na osnovu ovih Opštih uslova, ORYX kao izvršilac navedene usluge obradiće lične podatke Korisnika navedene u ovim Opštim uslovima, a koji su potrebni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se shodno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti, dostupnoj na WEB stranici ORYX Assistance.
3. Prilikom korišćenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obaveštava da njegovi razgovori sa kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije sa korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvaliteta pružene usluge, rešavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i mogućih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
4. Korisnik je obavezan, uz nesumnjivu identifikaciju, da obavesti partnera i ORYX o svakoj promeni identifikacionih podataka, a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Opštih uslova.

Podnošenje prigovora i rešavanje sporova

Član 11.

1. Sva lica, koja svoj pravni interes crpu iz proizvoda Backup Car 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 pisanoj 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 Backup Car ORYX Assistance ili u vezi sa 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.

Ostale odredbe

Član 12.

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 se primenjuju od 14.06.2022. godine