

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS BASIC ORYX ASISTENCIJE

**TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 11 17**  
**+385 1 2030 250 za pozive iz inozemstva**

### Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Medins (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
  - „**ZUBAK GRUPA**“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Medins;
  - „**ORYX**“ i „**ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Medins;
  - HPB**“ označava društvo partnera HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 4, OIB: 87939104217 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Medins;
  - „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke osobe koje su s HPB sklopile ugovor o proizvodu Medins temeljem kojeg im pripadaju prava iz navedenoga;
  - „**Pokriveni događaj**“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročeni pokrivenim rizikom, a koji je za posljedice imao nastanak događaja ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.
- Za sve pogodnosti proizvoda Medins važe sljedeće zajedničke odredbe:
  - Sve pogodnosti može koristiti samo korisnik osobno, osim ako izričito nije drukčije propisano. Drugim riječima, prava i pogodnosti iz ovih Općih uvjeta nisu prenosive na treće osobe.
  - Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

### Obveze korisnika i način ostvarivanja pogodnosti

Članak 2.

- Korisnik je dužan prijaviti ispunjenje uvjeta pozivom na broj kontaktnog centra 0800 11 17 te je pri tome obavezan operateru dati sljedeće podatke:
  - OIB;
  - ime i prezime;
  - broj telefona ili mobitela;
  - adresa prebivališta ili boravišta;
  - e-mail ukoliko ga korisnik ima i želi pružiti;
  - kratak opis događaja i vrsta pogodnosti koja se očekuje;
  - drugi podaci sukladno prirodi zatražene usluge i na zahtjev operatera.
- Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
- U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave ispunjenja uvjeta korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju ispunjenja uvjeta, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima ispunjenja uvjeta. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
- Ukoliko tako zahtijevaju odredbe ovih Općih uvjeta te je to nužno za korištenje pojedinih pogodnosti, korisnik je dužan ORYX-u dostaviti medicinsku dokumentaciju, otpusno pismo ili druge dokaze. U protivnom korisnik neće moći koristiti pojedine pogodnosti ovih Općih uvjeta. U slučaju da korisnik u trenutku

podnošenja zahtjeva za aktivacijom pojedinih pogodnosti proizvoda Medins ne može dostaviti dokaz o aktivaciji (npr. preslika uputnice, otpusno pismo i sl.) korisnik može dostaviti dokaz naknadno ali najkasnije prije provođenja organizacije zatražene pogodnosti, inače se pogodnost ne može pružiti. Ako se dokaz ne dostavi, korisnik će biti dužan snositi sve troškove korištenja pogodnosti proizvoda Medins o čemu će ga ORYX obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.

- Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupi protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- Ukoliko korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkáže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
- Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Medins, ORYX obračunava iznos intervencije. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
- Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godine, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

### Pogodnosti proizvoda Medins

Članak 3.

- Korisnik za vrijeme trajanja pokrića iz čl. 10. ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti ispunjenje uvjeta i dobiti informacije o proizvodu Medins i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
  - informacije o dežurstvima te listama čekanja** neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
  - organizacija pogodnosti **Medins informacije**, najviše do 2 puta;
  - organizacija **smještaja** najviše do 3 noćenja (jednokratno) do 80,00 EUR/noć i do ukupnog limita u iznosu do 240,00 EUR, u slučaju navedenom pod čl. 6. ovih Općih uvjeta, a za vrijeme trajanja zahvata;
  - organizacija **sanitetskog prijevoza** najviše do 1 prijevoza do ukupnog limita od 150 EUR u slučaju navedenim pod čl. 7. ovih Općih uvjeta;
  - organizacija **dostave i pokrivanja troškova hrane** najviše do 2 puta na dan do limita od 20,00 EUR po danu, najviše 5 dana odnosno do ukupnog limita u iznosu od 100,00 EUR, od završetka hospitalizacije ili od drugog dana hospitalizacije u slučajevima iz čl. 8. ovih Općih uvjeta;

### Informacije o dežurstvima i listama čekanja

Članak 4.

- U slučaju potrebe ili bolesti korisnik ima pravo na neograničeno korištenje pogodnosti informacija o dežurstvima te listama čekanja sukladno javno dostupnim servisima, a koje uključuju:
  - Informacije o dežurstvima** ljekarni, klinika, ambulanti ili bolnica;
  - Informacije o listama čekanja** po bolnicama prema potrebnim pretragama.
- U slučaju iz st. 1. toč.1.1. ovog članka kontaktni centar će, nakon provjere podataka korisnika, provjeriti dostupnost i lokaciju najbliže ljekarne, klinike, ambulante ili bolnice te o istima obavijestiti korisnika. Isključena je odgovornost ORYX-a glede točnosti informacija dostupnih

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS BASIC ORYX ASISTENCIJE

o pojedinim zdravstvenim ustanovama.

3. U slučaju iz st.1. toč.1.2. ovog članka kontaktni centar će, nakon provjere lista čekanja o njima obavijestiti korisnika. Pri tome ORYX ne vrši rezervacije termina, već samo informira korisnika o istima te pruža navedene kontakt podatke za naručivanje. Isključena je odgovornost ORYX-a glede točnosti informacija o listama čekanja koje ovise o pojedinim zdravstvenim ustanovama.

### Medins informacije

Članak 5.

1. U slučaju potrebe ili bolesti korisnik ima pravo na organizaciju uspostavljanja inicijalne komunikacije sa suradnikom – licenciranim liječnikom radnim danom od 08.00 do 17.00 h prilikom čega se korisniku može telefonskim putem osigurati bolje razumijevanje:
  - 1.1. **Informacija** o simptomima bolesti, dijagnozama i lijekovima;
  - 1.2. **Edukacija** o medicinskim pojmovima i dijagnozama;
  - 1.3. **Upute** kako postupati kod terapija, pregleda i/ili liječenja; a sve s ciljem educiranja korisnika kako bi, kroz samoprocjenu koja je potpomognuta gore navedenim metodama, stekao bolje razumijevanje određenog stanja i njegovih potencijalnih rizika.
2. ORYX putem telefona omogućuje korisniku uspostavljanje inicijalne komunikacije sa suradnikom odnosno licenciranim liječnikom isključivo u informativne svrhe odnosno s ciljem edukacije i općenitog informiranja korisnika kako bi, kroz potpomognutu samoprocjenu, korisnik stekao bolje razumijevanje određenog stanja i njegovog potencijalnog rizika. Pri tome ORYX nije odgovoran za kvalitetu i ispravnost danih informacija. ORYX nije odgovoran za sadržaj odnosa suradnik – korisnik, već se uloga ORYX-a iscrpljuje uspostavljanjem inicijalnog kontakta između suradnika i korisnika, čak i u slučaju da, s obzirom na sadržaj komunikacija između korisnika i suradnika, dođe do uspostave odnosa pacijent-liječnik.
3. ORYX ne prikuplja podatke o zdravstvenom stanju korisnika osim onih nužnih za uspostavljanje kontakta između korisnika i suradnika. ORYX nije odgovoran za politike ili prakse zaštite osobnih podataka suradnika te se upućuje/predlaže korisniku da se o istima pravovremeno informira.
4. Usluga pogodnosti Medins informacije nije zamjena za profesionalnu medicinsku dijagnozu ili tretman. ORYX, kao i njegovi suradnici ne pružaju dijagnozu niti su odgovorni za posljedice iz nepoštivanja ili krivog shvaćanja informacija koje korisnik dobije od suradnika, a vezano je za njegovo zdravstveno stanje. Jednako tako, isključena je odgovornost ORYX-a i njegovih suradnika za odluke i/ili radnje korisnika koje su proizašle iz njegovog razgovora sa suradnikom.
5. Organizacija pružanja pogodnosti Medins informacije isključena je kod hitnih slučajeva odnosno ne pružaju se usluge hitnog karaktera već je u tom slučaju korisnik dužan kontaktirati ili se uputiti na hitnu službu.
6. Kontaktni centar ORYX-a će, nakon provjere podataka korisnika, provjeriti dostupnost suradnika. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava kontakt s dostupnim suradnikom.
7. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na radni dan od 08.00 do 17.00 h. Radi izbjegavanja svake dvojbe, subota i nedjelja ne spadaju u radne dane. Ukoliko korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti u tom vremenu. Ukoliko korisnik nazove pred kraj radnog vremena kontaktni centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da pogodnost neće biti pružena zbog duljine trajanja

poziva i radnog vremena suradnika, o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ukoliko korisnik želi koristiti pogodnosti iz st. 1. ovog članka, dužan je ponoviti zahtjev u radnom vremenu.

8. Nakon što ORYX utvrdi dostupnost suradnika, potonji će kontaktirati korisnika na broj telefona ili mobitela korisnika koji je korisnik dao kontaktnom centru, u pravilu u očekivanom vremenu od 30 minuta od zaključenja prvotnog poziva korisnika sa zahtjevom za pružanje pogodnosti.
9. U slučaju da se korisnik ne javi na poziv suradnika, smatra se da je korisnik odustao od pogodnosti iz st. 1. ovog članka te se jedna pogodnost unutar vremenskog pokrivača smatra iskorištenom.
10. Korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti Medins informacije najviše do limita propisanih čl. 3. st. 1. toč. 1.3. ovih Općih uvjeta.
11. Trajanje poziva od strane ovlaštenog suradnika ograničeno je sukladno naravi kao i razumnoj procjeni suradnika o vremenskoj potrebi korisnika za boljim razumijevanjem određenog stanja i njegovih potencijalnih rizika.

### Smještaj

Članak 6.

1. Korisnik ima pravo na organizaciju smještaja u pravilu u hotelskom smještaju u sljedećim slučajevima:
  - 1.1. **pregleda ili tretmana;**
  - 1.2. **onkoloških pretraga ili terapija zloćudnih bolesti;**
  - 1.3. **zahvata u dnevnoj bolnici;** i to isključivo ako se pregledi ili tretmani navedeni pod 1.1 ovog članka, pretrage ili terapije navedene pod 1.2. ovog članka i zahvati navedeni pod 1.3. ovog članka ne mogu obaviti u županiji prebivališta ili boravišta korisnika.
2. Radi korištenja pogodnosti smještaja iz ovog članka, korisnik je dužan ORYX-u dostaviti medicinsku dokumentaciju kao što je uputnica, otpusno pismo, povijest bolesti ili drugi istovjetni dokument radi dokazivanja ispunjenje uvjeta sukladno čl. 2. st. 4. Općih uvjeta.
3. Uz dostavu navedenih dokaza korisnik će biti zatražen za privolu radi obrade posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje odnosno njegovih medicinskih podataka radi korištenja pogodnosti smještaja iz ovog članka. U protivnom korisnik neće moći koristiti pogodnosti iz ovog članka.
4. U slučaju potrebe za zdravstvenim uslugama iz st. 1. ovog članka u zdravstvenoj ustanovi unutar Republike Hrvatske, ORYX će organizirati i snositi troškove smještaja u smještajnim kapacitetima, a koji se nalaze u blizini predmetne zdravstvene ustanove. Pri tome korisnik nema pravo izbora smještaja već se korisniku omogućava dostupan i prikladan smještaj.
5. Da bi mu pogodnost bila odobrena, korisnik je dužan telefonskim pozivom obavijestiti kontaktni centar o zdravstvenoj ustanovi u kojoj obavlja usluge iz st. 1. ovog članka najkasnije 7 dana prije početka smještaja. Ukoliko je rezervacija smještaja zatražena u kraćem roku od prethodno navedenog, ORYX ne odgovara za dostupnost smještaja.
6. Ako je korisniku promijenjen termin zahvata iz st. 1. ovog članka i o tome je obavijestio ORYX, kontaktni centar će organizirati promjenu termina smještaja. U tom slučaju, ORYX nije odgovoran ukoliko ista smještajna jedinica nije dostupna u promijenjenom terminu te će na najbolji i najefikasniji način pristupiti opisanoj promjeni, no ne odgovara za dostupnost smještaja sukladno prethodnom stavku.
7. Korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti smještaja do limita propisanih čl. 3. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
8. U slučaju otkazivanja neposredno prije početka termina rezervacije smještaja, ORYX će zatražiti besplatno otkazivanje termina smještaja, međutim ne jamči da je isto moguće sukladno općim uvjetima smještaja. U slučaju naplate bilo kakve vrste naknade za otkazivanje, ista ulazi u obračun limita iz čl. 3. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
9. Ako korisnik ne dođe na dogovoreno mjesto smještaja na zakazani dan odnosno rezervirani termin, pogodnost smještaja se smatra iskorištenom i korisniku troškovi odnosno iznos intervencije ulaze u

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS BASIC ORYX ASISTENCIJE

obračun limita iz čl. 3. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.

10. Pogodnost smještaja je isključena u slučaju da korisnik ima pravo na smještaj po nekoj drugoj osnovi (osnovno zdravstveno osiguranje, dopunsko i/ili dodatno zdravstveno stanje, putno zdravstveno osiguranje i sl.).
11. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja. Pri tome ORYX nije odgovoran za kvalitetu, iskustvo i eventualnu štetu nastalu za korisnika prilikom korištenja smještaja već se za isto potrebno obratiti pružatelju smještaja. Jednako tako, ukoliko korisnik prilikom korištenja smještaja uzrokuje štetu pružatelju smještaja, istu mu je dužan osobno podmiriti. ORYX nije odgovoran za štetu koju korisnik uzrokuje pružatelju smještaja.

### Sanitetski prijevoz

Članak 7.

1. Korisnik ima pravo na organizaciju sanitetskog prijevoza u vremenu od 07.00 do 20.00 h u sljedećim slučajevima:
  - 1.1. prilikom **prijema u bolnicu ili otpuštanja iz bolnice** nakon hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dan;
  - 1.2. prilikom **prijema u bolnicu ili otpuštanja iz bolnice** nakon hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dan za medicinske specijalnosti:
    - 1.2.1. **Fizikalna medicina i rehabilitacija;**
    - 1.2.2. **Ortopedija;**
    - 1.2.3. **Traumatologija.**
2. Korisnik ima pravo na organizaciju sanitetskog prijevoza uz obvezu da korisnik prijem u bolnicu odnosno odlazak na rehabilitaciju dokaže uputnicom liječnika opće prakse ili liječnika iz druge bolnice za bolničko liječenje ili potvrdom iz bolnice za prijem u bolnicu.
3. Uz dostavu dokaza navedenih u st. 3. ovog članka korisnik će biti zatražen za privolu radi obrade posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje odnosno njegovih medicinskih podataka radi korištenja pogodnosti sanitetskog prijevoza iz ovog članka. U protivnom korisnik neće moći koristiti pogodnosti iz ovog članka.
4. Organizacija sanitetskog prijevoza pruža se isključivo stabilnim korisnicima odnosno onima koji nisu vitalno ugroženi i koji su ograničenog samostalnog kretanja. Korisnik je dužan, kada zatraži pogodnost sanitetskog prijevoza, navesti ukoliko mu je potrebna pomoć prilikom ulaska i izlaska iz vozila kako bi se provjerila dostupnost dodatne usluge.
5. Pod sanitetskim prijevozom podrazumijeva se prijevoz korisnika sanitetskim vozilom:
  - 5.1. iz mjesta prebivališta, odnosno boravišta u zdravstvenu ustanovu u koju korisnik ide u svrhu prijema zbog hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dana;
  - 5.2. prilikom otpuštanja iz bolnice nakon hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dana, prijevoz se osigurava do mjesto prebivališta ili boravišta.
6. Sanitetski prijevoz kao suradnici provode društva registrirana za obavljanje sanitetskog prijevoza i koja ispunjavaju osnovne preduvjete u smislu opremljenosti vozila, odnosno licencirani medicinski tehničari i vozači. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava dostupan suradnik. ORYX nije odgovoran za kvalitetu, iskustvo i eventualnu štetu korisniku prilikom korištenja sanitetskog prijevoza. Jednako tako, ako korisnik prilikom korištenja sanitetskog prijevoza uzrokuje štetu pružatelju sanitetskog prijevoza, istu mu je dužan osobno podmiriti. ORYX nije odgovoran za štetu koju korisnik uzrokuje pružatelju sanitetskog prijevoza.
7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za vozilo sanitetskog prijevoza nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za pogodnost sanitetskog prijevoza iz čl. 3. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.
8. Medicinska pratnja (medicinska sestra, liječnik) ili druge usluge za korisnika nisu uračunate u pogodnosti sanitetskog prijevoza te korisnik medicinsku pratnju kao i/ili druge dodatne usluge samostalno dogovora i podmiruje suradniku o vlastitom trošku.
9. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na vrijeme od 07.00 do 20.00 h. Ukoliko korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti u tom vremenu. Ukoliko korisnik nazove pred kraj radnog vremena kontakti centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da će pogodnosti biti pružena tek sljedeći radni dan, o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ukoliko korisnik želi iskoristiti pogodnosti sanitetskog prijevoza, dužan je ponoviti zahtjev u radnom vremenu sljedećeg dana.
10. ORYX će nastojati organizirati pogodnost iz st.1. ovog članka u pravilu idući radni dan odnosno u najkraćem mogućem roku s obzirom na zauzetost suradnika, s izuzetkom otko i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
11. Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti sanitetskog prijevoza najviše do limita propisanih čl. 3. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.
12. Kada korisnik nije na adresi na kojoj je zatražio sanitetski prijevoz odnosno kada se sanitetski prijevoz iz razloga na strani korisnika ne može izvršiti, pogodnost sanitetskog prijevoza se smatra iskorištenom i korisniku troškovi sanitetskog prijevoza odnosno iznos intervencije ulaze u obračun limita iz čl. 3. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.
13. Pogodnost sanitetskog prijevoza je isključena u slučaju da korisnik ima pravo na sanitetski prijevoz po nekoj drugoj osnovi (pravo ostvareno temeljem obveznog zdravstvenog prijevoza) odnosno ako je korisniku izdan nalog za sanitetski prijevoz od strane izabranog doktora primarne zdravstvene zaštite.

### Dostava i troškovi hrane

Članak 8.

1. Korisnik ima pravo na pokrivanje troškova toplog obroka i organizaciju dostave na adresu prebivališta ili boravišta korisnika u vremenu od 11.00 do 20.00 h u slučaju **hospitalizacije** korisnika u trajanju od minimalno 1 dan i to isključivo uslijed:
  - 1.1. prijeloma kostiju donjih ekstremiteta i leđa te
  - 1.2. puknuća ligamenata koljena.
2. Radi korištenja pogodnosti dostave i troškova hrane iz ovog članka, korisnik je dužan ORYX-u dostaviti medicinsku dokumentaciju kao što je uputnica, otpusno pismo, povijest bolesti ili drugi istovjetni dokument radi dokazivanja ispunjenja uvjeta sukladno čl. 2. st. 4. ovih Općih uvjeta. Uz dostavu navedenih dokaza korisnik će biti zatražen za privolu radi obrade posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje odnosno njegovih medicinskih podataka radi korištenja pogodnosti dostave i troškova hrane iz ovog članka. U protivnom korisnik neće moći koristiti pogodnosti iz ovog članka.
3. Korisnik pogodnosti iz ovog članka može koristiti za vrijeme ili nakon završetka hospitalizacije uzimajući u obzir st. 4. ovog članka.
4. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na vrijeme od 11.00 do 20.00 h. Ako korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti unutar radnog vremena. Ako korisnik nazove pred kraj radnog vremena, kontakti centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da će pogodnost biti pružena tek sljedeći dan, a o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ako korisnik želi iskoristiti pogodnosti dostave i pokrivanja troškova hrane, dužan je ponoviti zahtjev tijekom radnog vremena sljedećeg dana.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS BASIC ORYX ASISTENCIJE

- Jednom za vrijeme trajanja pokrića, korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti dostave i pokrivanja troškova hrane najviše do limita propisanih čl. 3. st. 1. toč. 1.6. ovih Općih uvjeta, a koji se trebaju iskoristiti u roku od 2 tjedna od početka korištenja pogodnosti. Radi izbjegavanja svake dvojbe, pogodnost dostave i troškova hrane iz ovog članka se može zatražiti najkasnije u roku od mjesec dana od dana nastanka slučaja iz st. 1. ovog članka.
- Pogodnosti dostave i pripreme hrane kao suradnici provode ugostiteljski obrti i društva za pripremu hrane. ORYX ne odgovara za pojedinačne reklamacije usmjerene na kvalitetu, toplinu i/ili vrstu hrane te je za isto potrebno se obratiti ugostiteljskom obrtu ili društvu koje je izvršilo pripremu i/ili dostavu hrane. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava dostupan suradnik. Isključena je odgovornost ORYX-a za konzumaciju dostavljene hrane od strane korisnika kao i eventualne nuspojave i štete koje su proizašle iz konzumacije.
- ORYX će nastojati u očekivanom vremenu od 180 minuta od završetka poziva pružiti pogodnost iz st.1. ovog članka bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom praznika, blagdana i drugih neradnih dana kada se pogodnost pruža sukladno radnom vremenu suradnika te područja otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
- Pogodnosti dostave i pokrivanja troškove iz ovog članka nije moguće konzumirati u objektu suradnika, već ista mora biti isporučena putem dostave na adresu prebivališta ili boravišta korisnika.
- Kada korisnik nije na adresi na kojoj je zatražio dostavu hrane odnosno kada se dostava hrane iz razloga na strani korisnika ne može izvršiti, jedna pogodnost dostave i troškova se smatra iskorištenom i korisniku troškovi hrane i dostave odnosno iznos intervencije ulaze u obračun limita iz čl. 3. st. 1. toč. 1.6. ovih Općih uvjeta.

### Isključenje obveze ORYX-a

Članak 9.

- Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
  - korisnik ne nazove kontaktni centar ORYX-a za organizaciju pogodnosti proizvoda Medins odmah nakon utvrđivanja postojanja ispunjenja uvjeta;
  - korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
  - je ispunjenje uvjeta posljedica namjerne radnje, grube nepažnje ili prijevare korisnika;
  - je ispunjenje uvjeta koji zahtijeva jednu od pogodnosti obuhvaćenih ovim Općim uvjetima nastao prije početka vremenskog pokrića iz čl. 10. ovih Općih uvjeta;
  - je ispunjenje uvjeta posljedica ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, potresa, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugih sličnih događanja;
  - je ispunjenje uvjeta prouzročeno epidemijom ili pandemijom;
  - je ispunjenje uvjeta nastalo prilikom profesionalnog bavljenja bilo kojim sportom ili sudjelovanja u bilo kojem obliku natjecanja;
  - je ispunjenje uvjeta posljedica ili u uzročnoj vezi s

djelovanjem alkohola ili narkotičkih sredstava na korisnika;

- korisnik boluje od teže ili kronične bolesti ili urođene ili stečene tjelesne mane ili nedostatka, mentalnih bolesti, AIDS-a ili HIV-infekcije, kao i svih bolesti koje su već dijagnosticirane i liječene prije sklapanja ugovora o proizvodu Medins, a koji predstavljaju uvećani rizik. Radi izbjegavanja svake dvojbe, korisnik iz prethodne rečenice može koristiti pogodnosti iz članka 7. sukladno ovim Općim uvjetima, u opsegu u kojem one nisu u direktnoj vezi s u prethodnoj rečenice opisanim oboljenjima;
- u slučaju naknade zdravstvenih troškova za koje već postoji pravo na naknadu na temelju nekog drugog ugovora ili prava.
- U smislu odredbi ovih Općih uvjeta, bolnicom se ne smatraju ustanove i odjeli bolnica za liječenje ovisnosti.
- ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za ispunjenje uvjeta. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.
- 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:
  - 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.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta;
  - štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
  - štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

### Vremensko pokriće

Članak 10.

- Pogodnosti proizvoda Medins propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno.
- Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka ugovaranja proizvoda Medins, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
- Pogodnosti proizvoda Medins prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.

### Teritorijalno pokriće – Republika Hrvatska

Članak 11.

Pogodnosti proizvoda Medins opisani članku 3. stavku 1. ovih Općih uvjeta vrijede samo mjesto na području Republike Hrvatske

### Prikupljanje i obrada podataka

Članak 12.

- HPB će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Medins prosljediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
- U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS BASIC ORYX ASISTENCIJE

---

zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Asistencije.

- Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
- Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti partnera i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.

### Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 13.

- Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Medins zaključanim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim proizvodom, u roku od 30 (trideset) dana od dana korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu prigovori@oryx-assistance.com iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja prigovora.
- Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
- Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Medins ili u vezi 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 u Republici Hrvatskoj.
- U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, ORYX i korisnik ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

### Ostale odredbe

Članak 14.

- Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
- Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2024. godine.