

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI GRAWE MOBIL EUROPA

**TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 8788**  
(za pozive iz inozemstva +385 1 6269 888)

### Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

- 1.1.** „**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 Pomoć na cesti GRAWE MOBIL EUROPA (dalje u tekstu: Pomoć na cesti GRAWE MOBIL);
- 1.2.** „**ORYX**“ i „**ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL;
- 1.3.** „**GRAWE**“ označava osiguravajuće društvo partnera GRAWE Hrvatska d.d., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, OIB: 28406115764 koje sklapa s korisnicima ugovor o osiguranju uz kojeg se kao dodatni proizvod ugovara Pomoć na cesti GRAWE MOBIL;
- 1.4.** „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su s GRAWE-om sklopile ugovor o osiguranju s dodatnim osiguranjem uz koji su ugovorili i proizvod Pomoć na cesti GRAWE MOBIL te kojima pripadaju prava iz navedenoga ili druge osobe koje koriste vozilo uz suglasnost vlasnika;
- 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 (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;
- 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.
- 1.7.** „**Polica osiguranja**“ označava policu obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti ili automobilskog kaska uz koju se ugovara osiguranje pomoć na cesti GRAWE MOBIL.

- Za sve pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL važe sljedeće zajedničke odredbe:

- 2.1.** Predmet asistencije su vozila opisana u članku 1. stavku 1. točka 1.5., a koja se mogu identificirati brojem police osiguranja.
- 2.2.** Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, 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 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.

- Korisnik je dužan:
  - 1.1.** Organizaciju usluga pomoći na cesti GRAWE MOBIL 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 u skladu s odredbom članka 18. ovih Uvjeta.

### Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL

Članak 4.

- U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 14. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - 1.1.** usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na cesti GRAWE MOBIL i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
  - 1.2.** usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** do najvišeg ukupnog iznosa od 250,00 EUR;
  - 1.3.** usluga **prijevoza vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 600,00 EUR;
  - 1.4.** usluga **izvlačenja vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 600,00 EUR;
  - 1.5.** usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila** u slučaju prometne nezgode ili kvara, najviše do 5 dana;
  - 1.6.** usluga **alternativnog prijevoza** za vozača i suputnike do najvišeg ukupnog iznosa od 300,00 EUR;
  - 1.7.** usluga **smještaja u hotelu**, za vozača i suputnike, najviše 4 dana;
  - 1.8.** uslugu **čuvanja vozila** do 14 dana;
  - 1.9.** neograničeno korištenje usluge **dostave rezervnih ključeva**;
  - 1.10.** neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.
- 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 važećim na dan intervencije.

### Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

- Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI GRAWE MOBIL EUROPA

- vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj **0800 8788** (HR) ili **+385 1 6269 888** (inozemstvo) koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
- Prilikom dojava, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
    - broj police osiguranja;
    - ime i prezime;
    - registarska oznaka vozila;
    - vrstu i marka vozila;
    - broj mobitela, ako ga korisnik ima;
    - što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
    - druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
  - ORYX se obavezuje 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 koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju.
  - Ako zbroj sveukupnih pojedinih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 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). 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.
  - 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 proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL.
  - Usluge zamjenskog vozila iz članka 8., alternativnog prijevoza iz članka 9. i smještaja iz članka 10. ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.
- ### Pomoć (popravak vozila) na cesti
- Članak 6.
- Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL 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:
    - na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
    - 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:
    - istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
    - dolijevanje goriva**;
    - zamjena kotača i guma**;
    - zamjena ili punjenje akumulatora**;
    - 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 pokriće 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:
    - dolazak** na mjesto intervencije;
    - utovar** vozila na interventno vozilo;
    - prijevoz (šlepanje)** vozila;
    - izvlačenje vozila** do iznosa limita iz čl. 4. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta;
    - 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 pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.
- ### Zamjensko vozilo
- Članak 8.
- Pogodnost zamjenskog vozila može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrića u slučaju kvara ili 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:
    - organizacija** zamjenskog vozila;
    - dostava** vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prijevoz korisnika do poslovnice najmodavca pri čemu se

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI GRAWE MOBIL EUROPA

troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prijevoza vozila iz članka 4. stavak 1. toč. 1.3.;

### 2.3. najam zamjenskog vozila do limita iz članka 4. stavak 1. toč. 1.5.

3. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati 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.). U slučaju opravdane spriječenosti korisnika (npr., ali ne isključivo liječenje i sl.) ORYX će odobriti korištenje usluge i nakon prethodno navedenog roka uz predočenje dokaza o spriječenosti od strane korisnika.
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 zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti 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.

### Alternativni prijevoz

Članak 9.

1. Pogodnost alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića, u slučaju kvara ili ako se dogodila prometna nesreća.
2. Alternativni prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača, a do limita iz članka 4. stavak 1. toč. 1.6. i u skladu s brojem putnika za koje je vozilo registrirano. U slučaju prijevoza više putnika od dozvoljenog broja, ORYX je u obvezi osigurati alternativni prijevoz najviše za onaj broj osoba za koje je vozilo registrirano.
3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

### Smještaj

Članak 10.

1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića u slučaju kvara ili ako se dogodila prometna nesreća.
2. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi četverodnevno smještaja do limita iz članka 4. stavak 1. toč. 1.7. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos do limita iz članka 4. stavak 1. za svako noćenje s doručkom.
4. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
5. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

### Čuvanje vozila

Članak 11.

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

### Usluge u slučaju gubitka, krađe ili oštećenja ključeva

Članak 12.

1. U slučaju gubitka, krađe ili oštećenja ključeva vozila, organizirati će se prijevoz zamjenskih ključeva na mjesto događaja ukoliko su isti dostupni. Trošak dostave rezervnih ključeva snosi ORYX ali ne i troškove samih ključeva, jer isti idu na trošak korisnika.

### 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://putniandeo.oryx-asistencija.hr/>, 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 Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

### Vremensko pokriće

Članak 14.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno navedenome.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL 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- Europa

Članak 15.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI GRAWE MOBIL EUROPA

1. Korisnik može koristiti proizvod Pomoć na cesti GRAWE MOBIL tako da u slučaju nastupa pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta, korisnik ostvaruje pravo na korištenja usluga propisanih člankom 4. stavak 1 ovih Općih uvjeta.
2. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), San Marino, Sjeverna Makedonija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

### Isključenje obveze ORYX-a

Članak 16.

1. Isključena je obveza 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 pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika;
  - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
  - 1.3. ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;
  - 1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza i sl.;
  - 1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
  - 1.6. 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;
  - 1.7. korisnik sudjelovao u kladjenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
  - 1.8. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, 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 pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
2. Prava iz proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL gubi korisnik koji omogućiti 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 18

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, njihovi mogući prigovori koji se pojave ili su povezani s navedenim, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu [info@oryx-asistencija.hr](mailto: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 GRAWE MOBIL 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.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

### Ostale odredbe

Članak 19.

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 primjenjuju se od 1.1.2023. godine.