

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 91575
(за повици од странство +389 2 551 7452)

Воведни одредби

Член 1

- Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Roadside Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
 - „ORYX,“** го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, Ул. 11 Октомври бр. 31/1-9, Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance;
 - „ORYX,“** и **„ORYX Assistance,“** го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance;
 - „ХАЛК Осигурување,“** го означува друштвото на партнерот ХАЛК Осигурување а.д. Скопје, ул. Мајка Тереза бр. 1 влез 2, Центар, Скопје, ЕМБС: 6224695, кое со корисниците склучува договор за производот Roadside Assistance;
 - „Корисник,“** е термин под кој се подразбираат физички или правни лица кои со ХАЛК Осигурување склучиле договор за производот Roadside Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - „Возило,“** означува приватно моторно возило наменето за превоз на лица со најмалку 4 тркала, кое покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта (категиорија М1) и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони (категиорија N1), а кое е пропишно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола;
 - „Закуподавач,“** е правно лице кое врши дејност на закуп на возила, со кое ORYX има договорена соработка за закуп на возила во согласност со овие Општи услови или самиот ORYX во случај кога ORYX дава свое возило под закуп.
- Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:
 - Корисникот кој е физичко лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance доколку истиот во моментот на несреќата бил во возилото, без оглед на тоа дали е сопственик на возилото или е возач или совозач. Во случај на корисник кој е правно лице, поволностите на производот Roadside Assistance може да ги користи кое било лице кое управува со возилото.
 - Сите износи, односно лимити на одделните поволности кои се наведени во овие Општи услови и кои се изразени во парични единици, претставуваат бруто вредност, односно тие ги вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.

Осигурени случаи

Член 2

- Идните, неизвесни случаи, кои се случуваат независно од единствената волја на корисникот, кои му даваат право на корисникот да ги користи поволностите и кои се опфатени со овие Општи услови се следните:
 - незгода / несреќа поради која возилото не е во возна состојба или е невозможно со возилото да се управува на безбеден начин;
 - несовесно ракување со возилото, што го оневозможува движењето на возилото или безбедното возење;
 - техничка неисправност на возилото заради која возилото не е во возна состојба или возењето станало небезбедно или опасно по живот, како и надворешно влијание кое го оневозможува движењето на возилото или безбедното возење.

Обврски на корисникот

Член 3

- Корисникот е должен:
 - Организирањето на услугите за помош на пат да ги довери на контакт центарот на ORYX веднаш по настапувањето на осигурениот случај, како и да ги следи сите нивни упатства и да ги преземе сите потребни мерки со цел да се намали обемот на штета;
 - Да биде на местото на обезбедување на услугата (освен во случај на повреда, кога е потребна итна медицинска помош);
 - Секој осигурен случај што може да резултира со исплата или надоместување од страна на ORYX да го пријави во пишана форма во рок од 30 дена од настапувањето на осигурениот случај.

Поволности на производот Roadside Assistance

Член 4

- Во случај на остварување на осигурен настан, во период од 1 година согласно временското покритење од членот 9 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - услуга на **контакт центарот** каде корисникот може да го пријави осигурениот настан и да добие информации за производот Roadside Assistance и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - услуга за **помош на пат (поправка на возило)** до највисок вкупен износ од 6.250,00 MKD;
 - услуга за **превоз на возило** до највисок вкупен износ од 12.500,00 MKD;
 - неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.
- Заради избегнување на секако двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во поволностите на производот Roadside Assistance.
- Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот кој е утврден во став 1 на овој член. Во случај на користење на услуги над лимитот или услуги кои не се вклучени, корисникот може да ги користи услугите со нивно плаќање согласно важечкиот ценовник на денот на интервенцијата.

На чин на остварување на поволностите

Член 5

- Корисникот може да ги оствари пропишаните поволности најмногу до лимитот утврден во членот 4 став 1 од овие Општи услови, под услов корисникот да го управувал возилото во моментот на настапување на потребата за услуга или истиот да се наоѓал во возилото, возилото да учествувало во сообраќајот и доколку со повик на единствениот телефонски број 0800 91575 (за повици од странство +389 2 551 7452), кој е на располагање 24 часа дневно, 365 дена во годината, побарал помош на пат и причекал обезбедување на услугата.
- При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:
 - број на полиса;
 - име и презиме;
 - регистарска ознака на возилото;
 - тип и марка на возилото;
 - број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
 - други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.
- ORYX се обврзува да употребува разумна вештина и внимание при обезбедување поволности од своите производи, но не може

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

да гарантира дека услугите на производот секогаш ќе функционираат без прекини, доцнења или несовершености. Под услов да употребувал разумна вештина и внимание ORYX не одговара за следното: штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или преку друго делување, како и штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можеле разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.

4. Ако збирот на севкупните трошоци за обезбедените услуги биде поголем од лимитот утврден во членот 4 став 1 од овие Општи услови за време на важноста на поволностите, односно во период од 1 година, корисникот должен во моментот на пречекорување на лимитот да ги подмири пречекорувањата на наведените износи (износ над лимитот). Доколку заради износот на останатите поволности е неопходно да се надоплати разлика со цел да му биде обезбедена поволноста на корисникот, а корисникот одбие тоа да го стори, ORYX не е должен да ја обезбеди предметната поволност.
5. Доколку теренскиот работник се посомнева во идентитетот на корисникот, при остварување на сите поволности, корисникот треба да се легитимира со прикажување на личен документ кој несомнено го потврдува идентитетот на корисникот.
6. По обезбедената услуга од производот Roadside Assistance корисникот добива образец на фактура, кој е обврзан да го потпише, бидејќи се работи за документ со кој се евидентира користењето на поволностите од производот Roadside Assistance.
7. Доколку Корисникот ја пренесе полисата за осигурување на ХАЛК Осигурување на друго лице, може да побара од ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ правата и обврските од Договорот за производ Roadside Assistance да бидат пренесени, во целост и содржина, на лицето на кое веќе го пренел гореспомнатата полиса на ХАЛК Осигурување.
8. Договор за производ Roadside Assistance, т.е. правата и обврските што произлегуваат од Услугата Roadside Assistance се поврзани со валидноста на полисата за ХАЛК Осигурување врз основа и / или во врска со која е склучен Договорот за Roadside Assistance. По истекот и / или престанокот на полисата за ХАЛК Осигурување, престанува и правото на услугата Roadside Assistance.

Помош на пат (поправка на возило)

Член 6

1. По бараното обезбедување услуга од производот Roadside Assistance операторот на контактцентарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор проценит дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:
 - 1.1 на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
 - 1.2 ако се работи за неисправност на возилото која е можна да се отстрани на определен начин, дежурниот оператор преку телефон му дава на корисникот технички упатства за отстранување на дефектот.
2. По доаѓањето на оперативниот технички тим на местото на интервенцијата се пристапува кон стручно дијагностицирање на дефектот. По дијагностицирање на дефектот, доколку е проценето дека неговото отстранување е можно на терен, се пристапува кон поправка на возилото на пат.
3. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
 - 3.1 испуштање на порешно натоварено гориво;
 - 3.2 дополнување на гориво;
 - 3.3 замена на тркала и гуми;
 - 3.4 замена или полнење на акумулатор;
 - 3.5 отклучување на заклучено возило (механички, електронски).

4. Поправката на возилото во одредени случаи може да резултира со губење на фабричката гаранција. Листата на таквите операции зависи од производителот на возилото. Пред отпочнување на поправката стручниот технички тим ќе го запознае корисникот со операциите кои е потребно да се извршат и ќе даде посебна напомена доколку се работи за операции на терен, поради кои возилото ја губи гаранцијата. Во такви случаи тимот ќе пристапи кон извршување на операциите по добивање претходна согласност од корисникот. Во спротивно, корисникот може да ја активира услугата за превоз на возилото согласно членот 7 од овие Општи услови.
5. Во случај кога при поправка се извршува вградување / замена на делови или полнење со гориво, вградените делови и натовареното гориво не се вклучени во покритието и нивниот трошок е на товар на корисникот согласно пазарната цена на тие делови и горивото.
6. Доколку со излегувањето на интервентниот тим на местото на настанот се утврди дека не е можно да се поправи возилото и дека не е извршена никаква поправка на возилото, корисникот може да ја користи услугата за превоз на возилото и ќе се смета дека услугата за поправка на возилото не е користена.
7. Трошоците за патарина, мостарина, траект и сл, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа поволност се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат од членот 4 став 1 на овие Општи услови.

Превоз на возило

Член 7

1. Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 1.1 доаѓање на местото на интервенцијата;
 - 1.2 товарење на возилото на интервентно возило;
 - 1.3 превоз (шлепување) на возилото;
 - 1.4 истоварување на возилото.
2. Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа поволност се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат од членот 4 став 1 на овие Општи услови.

Drive Angel

Член 8

1. Drive Angel е систем / апликација која го детектира возењето ако системот е активиран автоматски или рачно од корисникот и ги обработува и анализира податоците кои ги собира Апликацијата со цел да го прочита статусот на тековното возење на корисникот. Доколку алгоритмот на апликација заклучи дека се постигнати параметри кои укажуваат на сообраќајна несреќа, моментално се активира автоматски повик до контакт центарот, кој содржи клучни релевантни информации од кои операторите во контакт центарот можат веднаш да го проценат степенот на автентичност на алармот и, доколку е потребно, врз основа на добиените информации да го контактираат корисникот или релевантните служби (помош од пат, пожарникари, полиција и брза помош) заради организирање активности за помош.
2. Начинот на активирање и работа на системот Drive Angel, како и ограничувањата на предметниот систем се дефинирани во Општите правила и услови за користење на апликацијата Drive Angel, достапни на веб страната <http://putniandeo.oryx-asistencija.hr/>, а кои услови ќе му бидат достапни на корисникот и на неговиот паметен телефон по инсталирање и активирање на апликацијата Drive Angel на паметниот телефон. Општите правила и услови за користење на апликацијата Drive Angel ги дополнуваат овие Услови во поглед на користењето на апликацијата Drive Angel.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Временско покрите

Член 9

1. Поволностите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договорање на производот. Во случај на доставување на налог за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира согласно налогот.
2. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Roadside Assistance, односно 24 часа по склучувањето на договорот, ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот Roadside Assistance престануваат по истекот на 24 (дваесет и четвртиот) час оној ден кој во налогот за активирање е наведен како ден на завршеток на покритието, доколку поинаку не е договорено.

Територијално покрите – Република Северна Македонија

Член 10

1. Поволностите и лимитите на производот Roadside Assistance опишани во членот 4 став 1 од овие Општи услови важат на територијата на Република Северна Македонија и се однесуваат на патната мрежа која обезбедува нормална достапност до местото каде возилото останало во дефект.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 11

1. Обврската на ORYX за обезбедување на услугата помош на пат е исклучена во случај:
 - 1.1 ако корисникот прекршил некоја од своите обврски пропишани со членот 3 или осигурениот случај е последица на намерно дејство од страна на корисникот;
 - 1.2 ако организирањето на услугите за производот Roadside Assistance не е извршено од страна на контакт центарот на ORYX, т.е. доколку настапувањето на осигурениот случај не е пријавено во контакт центарот на ORYX или не е направена пријава веднаш по настанувањето на осигурениот случај;
 - 1.3 ако корисникот побара превоз на возило кое е неосигурено, нерегистрирано или кое нема важечка сообраќајна дозвола;
 - 1.4 ако осигурениот случај е последица од воени случувања, нереди, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажа и сл.;
 - 1.5 ако во моментот на настапување на осигурените случаи со возилото управувало лице без соодветна возачка дозвола;
 - 1.6 ако во моментот на настапување на осигурените случаи со возилото управувало лице без знаење и одобрување на сопственикот на возилото или лице кое на незаконски начин стекнало владение врз возилото;
 - 1.7 ако корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 1.8 ако корисникот учествувал во натпревари и трки со цел да постигне најголема или најголема просечна брзина, вклучувајќи ги и тренинзите;
 - 1.9 ако возачката способност на корисникот била значително намалена така што тој не бил во состојба да го управува возилото на безбеден начин, а особено ако во моментот на осигурен случај тој бил под дејство на алкохол, дроги, психоактивни лекови или други психоактивни супстанции.
2. Корисникот, кој овозможил со возилото да управува лице во ситуациите од претходниот став на овој член, ги губи правата од производот Roadside Assistance.
3. ORYX не е одговорен за евентуалните доцнења кои се резултат на надворешни причини кои не зависат од ORYX (како што се, но не

ограничувајќи се на, метеоролошки феномени, застои на патот и сл.), кои може да причинат потешкотии во испораката на поволностите и спроведувањето на овие Општи услови.

Поднесување на приговори и решавање на спорови

Член 12

1. Сите лица кои својот правен интерес го црпат од производот Roadside Assistance, склучен согласно овие Општи услови, во рок од 30 (триесет) дена од денот од користењето на поволностите, своите евентуални приговори кои произлегуваат или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адреса на осигурувачот **ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД СКОПЈЕ, ул. Мајка Тереза бр. 1 влез 2, Скопје**, или по пат на електронска пошта на адреса info@halkinsurance.com.mk од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето. За секое потребно дообјаснување во однос приговори, лицата можат да се јават во **Контакт Центар на бесплатен контакт телефон (02) 155 66**.
2. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
3. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 30 (триесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
4. Доколку корисникот не е задоволен од одговорот на Друштвото по поднесена претставка има право на поднесување приговор (претставка) до Агенцијата за супервизија на осигурување како орган надлежен орган за супервизија на друштвата за осигурување или отпочнување на друга постапка.

Други одредби

Член 13

1. Одредбите од овие Општи услови подлежат на промени, а изменетите услови ќе бидат објавени во моментот кога стапуваат во сила, ако поинаку не е утврдено.
2. Овие Општи услови се применуваат од **01.03.2021** година.

Овие Тарифи и Услови се донесени врз основа на Одлука бр. 0203-02/06 од 05.03.2021 година донесени од страна на Одбор на Директори на Друштвото.

Главен Извршен Директор

Суат Инан

Извршен Директор

Славчо Таушанов