ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ORYX ASSISTANCE ЕВРОПА

Воведни одредби

Член 1

1. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Roadside Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови„) го имаат следново значење:
   1.1. „**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;
   1.2. „**ORYX**„ и „**ORYX Assistance**„ го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance;
   1.1. „**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;
   1.2. „**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;
   1.3. „**Возило**„ означува приватно моторно возило наменето за превоз на лица со најмалку 4 тркала, кое покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта (категорија M1) и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони (категорија N1), а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола;
   1.4. „**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.
2. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:
   2.1. 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.
   2.2. 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

1. Идните, неизвесни настани, кои се случуваат независно од единствената волја на корисникот и кои му даваат право на корисникот да ги користи поволностите и кои се опфатени со овие Општи услови се следните:
   1.1. незгода / несреќа поради која возилото не е во возна состојба или е невозможно со возилото да се управува на безбеден начин;
   1.2. несовесно ракување со возилото, што го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење;
   1.3. 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 оневозможило движењето на возилото или безбедното возење.

Обврски на корисникот

Член 3

1. Корисникот е должен:
   1.1. Организирањето на услугите за помош на пат да го довери на контакт центарот на ORYX веднаш по настанувањето 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;
   1.2. Да биде на местото на обезбедување на услугата (освен во случај на повреда, кога е потребна итна медицинска помош);
   1.3. 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 настанувањето на осигурениот случај.

Поволности на производот Roadside Assistance

Член 4

1. Во случај на остварување на осигурен случај, во период од 1 година согласно временското покритие од членот 12 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
   1.1. услуга на **контакт центарот** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Roadside Assistance и неговите поволности 0-24 часа на ден, 365 дена во годината;
   1.2. услуга за **помош на пат (поправка на возило)** до највисок вкупен износ од 12.500,00 MKD;
   1.3. услуга за **превоз на возило** до највисок вкупен износ од 29.000,00 MKD;
   1.4. услуга за **користење на заменско приватно возило** во случај на сообраќајна несреќа, најмногу до 3 дена со максимален износ од 3.150,00 MKD за дневен закуп;
   1.5. услуга за сместување за возачот и сопатниците, најмногу 3 дена до износ од 3.150,00 MKD по лице;
   1.6. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до највисок износ од 12.500,00 MKD;
   1.7. неограничено користење на **апликацијата Drive Angel.**
2. Заради избегнување на секакво двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во поволностите на производот Roadside Assistance.
3. Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот кој е утврден во ставот 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.

Начин на остварување на поволностите

Член 5

1. 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 настанување на потребата за услуга или истиот да се наоѓал во возилото, возилото да учествувало во сообраќајот и доколку со повик кој е на располагање 24 часа дневно, 365 дена во годината, побарал помош на пат и причекал обезбедување на услугата.
2. При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:

2.1. број на полиса;
2.2. име и презиме;
2.3. регистарска ознака на возилото;
2.4. тип и марка на возилото;
2.5. број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
2.6. најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
2.7. други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.

3. ORYX се обврзува да употребува разумна вештина и внимание при обезбедување поволности од своите производи, но не може да гарантира дека услугите на производот секогаш ќе функционираат без прекини, доцнења или несовршености. 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 е 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 гореспоменатата 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 од контакт центарот проценува кој вид на услуга е потребен да се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор проценил 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. Техничата помош на пат ги вклучува следните активности:
3.1. **испуштање** на погрешно наточено 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 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 наточеното 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.

Заменско возило
Член 8

1. Поволноста за користење на заменско возило може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа, кога

не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување, со што корисникот може да користи заменско возило за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот. Не е можно да се комбинира услугата за заменско возило со услугата за сместување од членот 10 на овие општи услови.

2. Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
   2.1. **организирање** на заменско возило;
   2.2. **достава** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на осигуреното лице до канцеларијата на закуподавачот, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз па возилото од членот 4 став 1 точка 1.3;
   2.3. **закуп на заменско возило** до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.4.
3. Корисникот има право и должен е да бара издавање на заменско возило истиот ден кога ја користел услугата за превоз (шлепување) на возилото или првиот нареден работен ден, доколку услугата за превоз (шлепување) на возилото ја користел во неработен ден (викенд, празник и сл.).
4. Со цел на корисникот да му се овозможи користење на услугата за заменско возило, корисникот е должен да достави потврда од сервисот дека возилото нема да може да се поправи истиот ден.
5. Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно со општите услови на закуподавачот.
6. Корисникот се обврзува да ги подмири сите трошоци на закуподавачот настанати за време на користењето на заменското возило, а кои трошоци не се вклучени во поволностите согласно членот 4 став 1 од овие Општи услови, односно не се пропишани со овие Општи услови, без оглед на времето на настанување на трошокот, кои вклучуваат, но не се ограничени на: гориво, парични казни за сторени сообраќајни прекршоци, надоместоци за оштетувања или поправка на возилото и/или на опремата, надоместоци за губење на опремата, деловите, документите или клучевите на возилото, кражба или затајување на возилото, патарини и др.
7. Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 9 и алтернативниот превоз од членот 10 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Сместување
Член 9

1. Поволноста за сместување може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа.
2. Корисникот може да ја искористи поволноста за сместување, ако возилото не е во возна состојба и не може да се поправи истиот ден, поради што се преземаат трошоците за еднодневно сместување до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.5. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот.
3. Доколку единечните трошоци за сместувањето се поголеми од наведените, корисникот сам ги сноси сите трошоци за сместувањето, а по доставување на сметката ORYX ќе го рефундира износот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.5 за секое ноќевање со појадок.
4. Притоа, трошоците за превоз на патниците до сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
5. Корисникот користи сместување согласно со општите услови на давателот на сместување.
6. Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 9 и алтернативниот превоз од членот 10 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Алтернативен превоз
Член 10

1. Поволноста на алтернативниот превоз (со такси, автобус, воз, авион) може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа.
2. Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.6.
3. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
4. Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 9 и алтернативниот превоз од членот 10 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Drive Angel
Член 11

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.

Временско покритие
Член 12

1. Поволностите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договорање на производот, освен ако не е поинаку договорено. 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.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ORYX ASSISTANCE ЕВРОПА

Територијално покритие – Европа
Член 13

1. Корисникот може да го користи производот Roadside Assistance Европа така што во случај на настапување на осигурен случај од членот 2 на овие Општи услови, корисникот остварува право на користење на услугите пропишани со членот 4 став 1 на овие Општи услови.
2. Поимот Европа се однесува на географскиот поим Европа и ги опфаќа следните земји: Австрија, Албанија, Андора, Белгија, Белорусија, Босна и Херцеговина, Бугарија, Германија, Гибралтар, Грција, Данска, Естонија, Ирска, Исланд, Италија, Кипар, Косово, Летонија, Литванија, Лихтенштајн, Луксембург, Малта, Молдавија, Монако, Норвешка, Обединетото Кралство, Полска, Португалија, Романија, Русија (до 50 км надвор од Санкт Петербург, Москва, Ростов на Дон, Тољати, Перм), Сан Марино, Северна Македонија, Словачка, Словенија, Србија, Турција, Украина, Унгарија, Финска, Франција, Холандија, Хрватска, Црна Гора, Чешка, Швајцарија, Шведска, Шпанија.

Исклучување на обврската на ORYX
Член 14

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 настапувањето на осигурениот случај;
   1.3. ако корисникот побара превоз на возило кое е неосигурано, нерегистрирано или кое нема важечка сообраќајна дозвола;
   1.4. ако осигурениот случај се случил поради воени настани, нереди, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажа и сл.;
   1.5. ако во моментот на настанување на осигурените случаи со возилото управувало лице без соодветна возачка дозвола;
   1.6. ако во моментот на настанпвање 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 не бил во состојба да го управува возилото на безбеден начин, а особено ако во моментот на осигурен случај 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 15

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. МајкаТереза 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 Халк Осигурување АД Скопје.
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 осигуруавње или отпочнување на друга постапка.

Други одредби
Член 16

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 01.01.2025 година.

Овие Услови се донесени врз основа на Овластување на Надзорниот одбор на Друштво за осигурување ХАЛК ОСИГУРУВАЊЕ АД Скопје утврдено со Одлука бр.0203-04/13 од 03.03.2023 година и Одлука на Управниот одбор бр. 0202-75/08 од 25.12.2024 година и ќе се применуваат од 01.01.2025 година.