

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 306

ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ**Дефиниции**

ЧЛЕН 1

1. Одделните термини во овие Општи услови и поволности на производот Backup Car ORYX Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:

- 1.1. „**ORYX**„ го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, Бул. Кирил и Методиј 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
- 1.2. „**ORYX**„ и „**ORYX Assistance**„ го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
- 1.3. „**Кроација Осигурување**„ или „**Осигурувач**„ го означува Друштвото за осигурување Кроација Осигурување - неживот, Скопје, ул. Костурски Херои бр. 38/4, 1000 Скопје, ЕМБС: 6479570, кое е осигурително друштво со кое корисникот има склучен договор за каско осигурување или на кое му е поднесено отштетно барање во согласност со членот 2 од овие Општи услови и кое со корисниците склучува договор за производот Backup Car;
- 1.4. „**Корисник**„ е физичко или правно лице кое со Кроација Осигурување склучило договор за производот Backup Car и на кое му припаѓаат правата од тој договор и кое, освен тоа, со осигурувачот има склучен и договор за осигурување од автомобилска одговорност;
- 1.5. „**Полиса**„ е документ за договор за осигурување;
- 1.6. „**Возило**„ го означува приватното моторно возило наменето за превоз на лица, со најмалку 4 тркала, кое, покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта (категирија M1) и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони (категирија N1), а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола;
- 1.7. „**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.
- 1.8. „**Резервација за закуп на возило**„ е запис во евиденцијата на Закуподавачот, со која ORYX во име на корисникот, под негово име, презиме и други податоци кои во тој момент ќе бидат побарани, ја изразува желбата и намерата за закуп на определена класа на

**ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ
BACKUP CAR ORYX ASSISTANCE со КАСКО
ОСИГУРУВАЊЕ**

возило од Закуподавачот во определен час, ден и на определено место (време, датум и место на преземање на возилото), како и за враќање на возилото на Закуподавачот во определено време, датум и место (време, датум и место на враќање на возилото).). Договорот за закуп Закуподавачот го отвара на име на корисникот ако возилото е земено на лизинг од страна на корисникот, кој ќе потпише и Договор за закуп.

- 1.9. „Сообраќајна незгода / несреќа,, е настан на пат предизвикан со кршење на сообраќајните прописи во кој, покрај возилото на корисникот, учествувало најмалку уште едно моторно возило во движење и предизвикана е материјална штета на возилото на корисникот.
2. Предмет на производот Ваксир Кар може да бидат исклучиво регистрирани приватни возила според карактеристиките од членот 1 став 1 точка 1.7 од овие Општи услови, а кои мора да бидат наведени во полисата.

Осигурени случаи

Член 2

1. Производот Ваксир Кар на корисникот му овозможува да ги реализира поволностите во согласност со договорениот обем на права од покритието на производот Ваксир Кар со автомобилско каско по пријавувањето на отштетното барање по полисата за автомобилско каско осигурување на возилото на корисникот:
2. Во случај ако корисникот е оштетено лице во сообраќајна несреќа, пријавата на штета по полисата за автомобилско каско се потврдува со добивање на Известување, потврда или сличен документ за прием на отштетното барање на кое е наведен деловодниот број под кој тоа отштетно барање се води.

Поволности на производот Ваксир Кар

Член 3

1. Врз основа на случаите од членот 2 од овие Општи услови корисникот во период од 1 година согласно временското покритие од членот 7 од овие Општи услови има право да ги користи следниве поволности во согласност со договорениот обем на правата:
 - 1.1. услуга на **контакт центар** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Ваксир Кар и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - 1.2. услуга за **достава на возилото** во зависност од локацијата;
 - 1.3. услуга за **преземање на возилото** во зависност од локацијата;
 - 1.4. услуга за **закуп на заменско возило** еднакратно во текот на важноста на покритието, од класа MINI (на пр. Volkswagen UP, Renault Twingo, Citroën C1 и сл.), согласно договорениот број на денови, а најмногу до 30 дена.
2. Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот одреден во полисата. Во случај на

користење на услугите над ЛИМИТОТ или на услуги кои не се вклучени, корисникот може да ги користи услугите со плаќање според важечкиот ценовник на ORYX, односно според нивната пазарна цена:

- 2.1. до 8 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 2 дена;
- 2.2. од 9 до 16 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 4 дена;
- 2.3. од 17 до 24 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 6 дена;
- 2.4. од 25 до 40 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 10 дена;
- 2.5. од 41 до 56 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 15 дена;
- 2.6. од 57 до 80 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 20 дена;
- 2.7. подолго од 80 работни часови, корисникот има право на услуга на закуп на заменско возило до 30 дена.

Начин на остварување на поволностите

Член 4

1. Во случај на настанување на осигурен случај, корисникот е должен да го повика **контакт центарот на телефонскиот број 0800 11 306**.
2. При јавувањето корисникот треба да му ги даде на операторот од контакт центарот следниве податоци:
 - 2.1. име и презиме;
 - 2.2. број на полиса;
 - 2.3. број на шасија;
 - 2.4. доказ за активирање на производот Ваксир Кар (број на отштетното барање, Европски извештај за несреќата, Записник од полициски увид, Полициска потврда за сообраќајната несреќа и сл.)
 - 2.5. регистарска ознака на возилото;
 - 2.6. марка и модел на возилото;
 - 2.7. број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 2.8. локација на сообраќајната несреќа;
 - 2.9. други податоци по барање на операторот од контакт центарот.
3. Врз основа на добиените податоци операторот од контакт центарот ќе уврди постоење на осигурен случај и обем на поволностите од производот Ваксир Кар.
4. Корисникот ќе ги избере поволностите кои сака да ги користи, согласно поволностите на кои има право.
5. Операторот на контакт центарот ќе му организира на корисникот користење на правата на најдобар и најефикасен начин, согласно поволностите на кои корисникот има право.
6. Корисникот ќе го преземе, користи и врати заменското возило според договорениот термин на Резервација за закуп на возилото.
7. Во случај ако корисникот во моментот на поднесување на барањето за активирање на производот Ваксир Кар не може да достави доказ за активирањето (број на отштетното барање, Европски извештај за несреќата, Записник од полициски увид, Полициска потврда за сообраќајна несреќа

и сл.), корисникот е должен да го достави наведениот доказ до враќањето на заменското возило. Во спротивно, корисникот ќе биде должен да ги сноси сите трошоци за користење на заменското возило за што ORYX ќе го извести и ќе му издаде фактура за наведените услуги.

8. Во случај на настанување на обврски од кој било вид, кои настанале за време на користење на заменското возило, односно закупот на возилото од страна на корисникот, а кои не се вклучени во покритието согласно овие Општи услови (на пр. гориво, патарини, прекршоци, штети, губење на делови, документи, клучеви или опрема на возилото, дополнителни денови за користење на возилото и сл.), корисникот се обврзува самиот да ги подмири тие обврски на Закуподавачот. Ако Кроација Осигурување или ORYX биде оптоварен од Закуподавачот за наведените обврски, корисникот се обврзува на Кроација Осигурување, односно на ORYX да му ги надомести и плати тие обврски, ако Кроација Осигурување или ORYX тие обврски ги надоместат или бидат во обврска да му ги надоместат на Закуподавачот.

Правила за користење на поволностите

Член 5

1. Под услов да има важечка возачка дозвола за управување со приватното возило, корисникот ги користи правата од покритието Backup Car според Општите услови и другите акти кои го пропишуваат начинот и условите на закуп на возилото на Закуподавачот кај кој корисникот го презел возилото. Самиот корисник во целост одговора за почитување на условите на Закуподавачот, а обврска на ORYX е да го организира закупот и да го сноси трошокот за закуп до лимитот на покритието, согласно овие Општи услови.
2. Корисникот е обврзан да му ги подмири сите трошоци на Закуподавачот, настанати за време на користење на правата од покритието Backup Car, а кои трошоци не се вклучени во поволностите на производот согласно членот 3 од овие Општи услови, односно не се пропишани со овие Општи услови без оглед на времето кога трошоците настанале, а што вклучува, но не се ограничува на:
 - 2.1. гориво и надоместок за точење на гориво ако возилото не е вратено со истото количество на гориво со кое е преземено под закуп;
 - 2.2. парични казни за сообраќајни прекршоци;
 - 2.3. казни за погрешно паркирање и надоместоци за паркинг;
 - 2.4. надоместоци за оштетувања или поправка на возилото, клучевите и/или опремата;
 - 2.5. надоместоци за патарини, мостаринии сл.;
 - 2.6. надоместок за дополнителен возач;
 - 2.7. надоместок за млади возачи;
 - 2.8. надоместок за еднонасочни закупи, т.е. закупи кога корисникот го презема возилото во една филијала на Закуподавачот, а го враќа во друга филијала;

- 2.9. дополнителни надоместоци за повеќе поминати километри (што се наведува во Договорот за закуп за секој дополнителен километар возење);
- 2.10. надоместок за доцнење при враќање на возилото;
- 2.11. надоместок за преземање или враќање на возилото надвор од работното време на филијалата;
- 2.12. надоместок за штета или поправка на возилото, како и за сите трошоци кои се однесуваат на решавање, наплата или поправка на таквата штета или поправка (вклучително правните трошоци);
- 2.13. надоместок за губење или оштетување на документацијата на возилото;
- 2.14. надоместок за чистење на внатрешноста на возилото ако возилото е вратено многу валкано, што бара дополнително чистење или освежување на возилото (тоа вклучува, но не е ограничено на излевање на течности, храна, повраќање, други дамки и непријатни мириси, вклучително чад од цигари и сл.);
- 2.15. административни надоместоци наведени во Договорот за закуп или ценовниците и тарифите на Закуподавачот.

3. Цените на дополнителните денови за закуп, дополнителните услуги, надоместоци и трошоци подлежат на промени согласно деловните одлуки на Закуподавачот, промените на даночните стапки или државните давачки и прописи.
4. Корисникот е обврзан да го преземе заменското возило и да го врати согласно Резервацијата за закуп на возилото.
5. Во случај корисникот да не го преземе заменското возило во договорениот термин на договореното место согласно Резервацијата за закуп на возилото, корисникот го губи право на користење на поволноста од покритието Backup Car и самиот ги сноси сите последици кои поради тоа можат да се случат.
6. Во случај корисникот да не го врати заменското возило во договорениот термин на договореното место согласно Резервацијата за закуп на возилото, корисникот ги сноси сите трошоци кои можат да настанат поради непочитување на договорените термини и/или локации за враќање на возилото согласно Резервацијата.
7. Корисникот може да ја откаже испораката на заменското возило најмалку 24 часа пред договорениот термин за преземање на возилото од Резервацијата за закуп на возилото за да не ги изгуби правата од покритието на производот Backup Car.

Обврски на корисникот

Член 6

1. Корисникот е должен:
 - 1.1. организирањето на услугата Backup Car да му го довери на контакт центарот на ORYX веднаш по настапувањето на осигурениот случај, како и да ги следи сите негови упатства и да ги преземе сите неопходни мерки за да се намали обемот на штета;
 - 1.2. да биде на местото на кое ќе се обезбедува услугата;
 - 1.3. секој осигурен случај кој може да резултира со исплата или рефундација од страна на ORYX да го пријави во пишана форма 8 дена по настапувањето на осигурениот случај.

2. Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи за расветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на сите прашања за околностите на осигурениот случај. Во спротивно, корисникот подлежи на полна материјална и кривична одговорност за несоодветно постапување.
3. Корисникот се обврзува:
 - 3.1. дека на контакт центарот на ORYX ќе му го достави Известувањето за предавањето на отштетното барање на Осигурувачот, на кое е наведен деловодниот број под кој тоа отштетно барање се води, односно ќе му достави друг доказ за активирање на производот Ваксип Кар (број на отштетното барање, Европски извештај за несреќата, Записник од полициски увид, Полициска потврда за сообраќајната несреќа и сл.) најдоцна до враќањето на заменското возило, во спротивно корисникот ќе биде должен да ги сноси сите трошоци за користење на заменското возило;
 - 3.2. дека возилото по престанувањето на закупот ќе го врати во местото и во рок утврден во договорот со Закуподавачот, во состојба, со опрема и со количество на гориво во кое возилото било преземено, или порано на барање на Закуподавачот, во спротивно му одговара на Закуподавачот, како и на Кроација Осигурување и ORYX за сите обврски и последици кои поради тоа можат да настанат. Секое продолжување на закупот корисникот е обврзан да го договори директно со Закуподавачот за своја сметка и ризик;
 - 3.3. дека нема да го преоптоварува, изнајмува возилото, да го користи за обука на возачи, превоз или влечење на други возила или приколки, за платен превоз на патници, за трки, испитувања на издржливост, испитувања на брзина, ниту за какви било незаконски дејствија;
 - 3.4. дека возилото ќе го користи само возачот или дополнителниот возач, за сопствени потреби и во согласност со намената на возилото;
 - 3.5. дека возилото ќе го користи правилно и кон возилото ќе постапува со внимание на добар домаќин / стопанственик;
 - 3.6. дека нема да конзумира тутунски производи ниту ќе дозволи конзумација на истите во возилото;
 - 3.7. дека возилото, откако ќе го напушти, секогаш ќе го заклучува со затворени прозорци и ќе ги прибира клучевите и документацијата на возилото и секогаш ќе ги држи под лична контрола;
 - 3.8. дека ќе вози само по јавни категоризирани патишта, без влијание на алкохол или наркотици, почитувајќи ги сите сообраќајни прописи и регулацијата на сообраќајот;
 - 3.9. дека ќе се грижи за редовната техничка исправност на возилото, т.е. дека редовно ќе ја проверува течноста за ладење, маслото, притисокот во гумите и др.;
 - 3.10. дека нема да прави никакви преправки на возилото;
 - 3.11. дека ќе ги сноси сите трошоци во врска со погонот, горивото, патарините, мостарините, надоместоци за

паркинг, надоместоци за прекршоци и други слични надоместоци;

- 3.12. дека во возилото нема да превезува ниту, пак, ќе дозволува превоз на повеќе патници или стоки од максимално дозволеното како што е наведено во сообраќајната дозвола на односното возило;
- 3.13. дека возилото нема да го вози надвор од границите на Република Северна Македонија;
- 3.14. дека нема да презема ниту е овластен да презема никакви обврски во име на Закуподавачот во врска со возилото и неговата употреба и погон;
- 3.15. дека нема да презема ниту е овластен да презема никакви обврски во име на Закуподавачот во врска со возилото и неговата употреба и погон.

Временско покрите

Член 7

1. Поволностите на производот Ваксип Кар, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година (12 месеци) од денот на договорање на производот, освен ако не е поинаку договорено.
2. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на договарање на производот Ваксип Кар, односно најдоцна 24 часа по склучувањето на договорот, ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот Ваксип Кар престануваат по истекот на 24 (дваесет и четвртиот) час оној ден кој во налогот за активирање е наведен како ден на завршеток на покритието, ако не е поинаку договорено.

Територијално покрите

Член 8

1. Поволностите на производот Ваксип Кар се реализираат на територијата на Република Северна Македонија.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 9

1. Корисникот не ја реализира можноста за користење на правата од покритието Ваксип Кар, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако отштетното барање е поднесено поради, но не се ограничува на:
 - 1.1. штети настанати поради удар од непознат сторител;
 - 1.2. штети настанати поради сообраќајна несреќа со нерегистрирано возило;
 - 1.3. штети настанати со излетување на возилото од коловозот, освен во случај кога со излетување на возилото настанала штета на предметите за кои осигурувачот одговара по основ на задолжително осигурување од автомобилска одговорност;
 - 1.4. во сите останати случаи кога отштетното барање поднесено кон Осигурувачот е неосновано од аспект на Општите услови за користење на каско полисата и законските прописи (случаи на губење на правата од осигурувањето, исклучување на обврската на осигурувачот за надоместок на штета).

2. Корисникот ја губи можноста за користење на правата од покретието Backup Car, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако во моментот на случување на сообраќајната несреќа:
- 2.1. корисникот прекршил некоја од своите обрски пропишани со членот 6 или осигурениот случај е последица на намерно дејствување на корисникот, исклучувајќи ги случаите кои настанале поради самоодбрана или помош на луѓето во опасност;
 - 2.2. ако организирањето на услугите на производот Backup Car не го организирал контакт центарот на ORYX, т.е. ако настапувањето на осигурениот случај не е пријавено во контакт центарот на ORYX или осигурениот случај не е пријавен веднаш по неговото настапување;
 - 2.3. корисникот не го користел возилото за цели за кои возилото е наменето;
 - 2.4. корисникот немал важечка возачка дозвола од соодветен вид или категорија;
 - 2.5. ако на корисникот му е одземена возачката дозвола или е исклучен од сообраќајот или ако му е одредена заштитна мерка на забрана за управување на возило од одреден вид ил категорија или мерка на престанување на важење на возачката дозвола;
 - 2.6. корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 2.7. корисникот учествувал во натпревари и трки заради постигнување на најголема или најголема просечна брзина, вклучително и тренинзи;
 - 2.8. ако штетата настанала поради тоа што возилото било технички неисправно, а таа околност на корисникот му била позната;
 - 2.9. ако штетата е предизвикана поради кривично дело неконтролирано возење во патниот сообраќај;
 - 2.10. ако осигурениот случај настапил како последица на воени случувања, нереди, социјални немири, радијација, земјотреси, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажии и сл.;
 - 2.11. ако возачката способност на корисникот била значително намалена и тој не бил во состојба на безбеден начин да управува со возилото, а особено ако во моментот на осигурениот случај бил под влијание на алкохол, дрога, психоактивни лекови или други психоактивни супстанции.
3. ORYX се обврзува дека ќе употребува разумна вештина и внимание при обезбедувањето поволности од своите производи, но не може да гарантира дека услугите на производите секогаш ќе функционираат без прекин, 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 можел разумно да ги предвиди во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.

Собирање и обработка на податоци

Член 10

1. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Backup Car, Кроација Осигурување ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.
2. Во случај ако Корисникот побара асистенција врз основа на овие Општи услови, ORYX како извршител на наведената услуга ќе ги обработи личните податоци на Корисникот, наведени во овие Општи услови, а кои се неопходни за давање на услугата на асистенција. Обработката на тие податоци се спроведува согласно политиката за заштита на податоците, наведена и во Изјава за приватност на ORYX, која се наоѓа на веб-страницата на ORYX Assistance.
3. За време на користењето на поволностите на производите корисникот се известува дека неговите разговори со контакт центарот можат да бидат снимени заради интерно пратење на комуникацијата со корисниците, давање поволности на производите, подобрување на квалитетот за дадената услуга, решавање на конкретни пријавени настани, како и евентуални приговори, како доказ во судска постапка во случај на спор и слично.
4. Корисникот е обврзан, со недвосмислена идентификација, да ја извести Кроација осигурување и ORYX за секоја промена на идентификациските податоци, како што се име и презиме, адреса на живеење и сл., во рок од 15 (петнаесет) дена од настанувањето на промената. Во спротивно, ORYX не сноси одговорност за неизвршената испорака на поволностите кои се предмет на овие Општи услови.

Начин на поднесување на приговор, односно жалба против работењето на друштвото за осигурување

Член 11

- (1) Во случај кога осигуреникот, односно корисникот на осигурувањето смета дека друштвото за осигурување не се придржува кон одредбите од договорот за осигурување, истиот може да достави претставка до:
 1. Организационата единица надлежна за решавање на спорови меѓу договорни страни во рамките на друштвото за осигурување (комисија за постапување по преставки).
 2. Службата за внатрешна ревизија во друштвото за осигурување.
 3. Организацијата за заштита на потрошувачи и
 4. Агенцијата за супервизија на осигурување.
- (2) Друштвото за осигурување преку воспоставен систем и интерни процедури одлучува по поднесените преставки во рок од 30 дена од денот на поднесување на преставката.
- (3) Ако корисникот не е задоволен со одговорот на поднесен приговор, има право да поднесе претставка кон Агенцијата за супервизија на осигурување како надлежен орган за надзор над осигурителни друштва или да започне друга постапка
- (4) Друштвото води регистар на доставени и решени преставки и за истите во законските рокови е должно

да ја известува Агенцијата за супервизија на осигурувањето.

Други одредби

Член 12

1. Одредбите од овие Општи услови подлежат на промени, а изменетите услови ќе бидат објавени во моментот на стапување во сила, ако поинаку не биде наведено.
2. Овие Општи услови се применуваат од 01.01.2023 година.

Претседател на Одбор на директори
Роберт Вучковиќ
