

**ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА
ПРОИЗВОДОТ
HOME ORYX ASSISTANCE EXTRA**

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 306

ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ**Дефиниции****Член 1**

1. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Home 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 Home Assistance;
 - 1.2. „**ORYX**“, и „**ORYX Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Home Assistance;
 - 1.3. „**Кроација Осигурување**“, го означува друштвото за осигурување Кроација Осигурување, Скопје, ул. Костурски Херои бр. 38/4, 1000 Скопје, ЕМБС: 6479570, кое со корисниците склучува договор за производот Home Assistance
 - 1.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат физички или правни лица кои со Кроација Осигурување склучиле договор за производот Home Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - 1.5. „**Осигурен случај**“, означува иден, неизвесен случај кој не зависи од исклучивата волја на корисникот, кој бил предизвикан од осигурениот ризик, а кој како последица имал појава на штета или случај осигурен со овие Општи услови.

Осигурени случаи**Член 2**

1. Под итен случај, во смисла на овие Општи услови, се смета изненаден и неочекуван случај согласно членот 1 точка 1.5, кој резултирал со оштетување, односно уништување на имотот на корисникот и чие итно санирање е нужно со цел да се спречи:
 - 1.1. понатамошно оштетување на објектите и предметите кои се наоѓаат во објектот;
 - 1.2. загрозување на здравјето или безбедноста на корисникот поради штета во објектот;
 - 1.3. несоодветен престој на корисникот поради штета настаната во објектот.

Поволности на производот Home Assistance**Член 3**

1. Корисникот во период од 1 година согласно временското

покритие од членот 8 од овие Општи услови има право да ги користи овие поволности:

- 1.1. услуга на **контакт центарот** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Home Assistance и неговите поволности 0-24 часа на ден, 365 дена во годината;
- 1.2. **користење на водоинсталатер, електричар, бравар, столар и стаклар** до 3 (три) пати годишно и до вкупен годишен износ од 13.000,00 МКД, кој ги вклучува трошоците за испорака на поволностите на производот Home Assistance, трошоците на операциите и патните трошоци на изведувачот.
2. Износите наведени во овој член претставуваат најголем бруто износ, односно во себе ги содржат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.
3. Трошоците кои ќе настанат над лимитот пропишан со точка 1.2 од овој член, како и користењето на услугите кои не се вклучени во покритието, корисниците се должни самите да ги платат.
4. За времетраење на покритието корисникот може да ги искористи наведените услуги најмногу 3 пати во текот на годината, но ORYX ќе ги покрие трошоците за сите интервенции вкупно најмногу до бруто износот до 13.000,00 МКД.
5. Ако корисникот утврдил дека интервенцијата не е потребна, а не ја откажал пријавената интервенција, трошоците настанати за организирање на интервенцијата ќе се пресметаат сè до вкупниот лимит на трошоците во покритието, според важечкиот ценовник на ORYX.

Обврски на корисникот и начин на користење на поволностите

Член 4

1. Во обемот дефиниран со овие Општи услови на корисникот му се обезбедува помош дома и покритие на соодветните трошоци при појава на итен случај.
2. Производот Home Assistance достапен е 0-24 часа на ден 365 дена во годината на подрачјето на Република Македонија во согласност со територијалното покритие од членот 7 од овие Општи услови.
3. Веднаш по настапувањето на итниот случај кој изискува активност нужна за спречување на понатамошно зголемување на штетата, корисникот треба да го повика ORYX на телефонскиот број 0800 11 306 и да го извести операторот за настанатиот штетен случај.
4. Пред повикот корисникот не треба да дејствува самиот освен во случај на екстремна ситуација – избегнување на сериозна повреда или спасување на живот, или ако самата природа на итниот случај тоа не го дозволува. Посебноста на ситуацијата, која барала самостојно дејствување, корисникот мора да ја поткрепи со соодветни докази, врз база на кои ORYX ќе може на корисникот дополнително да му одобри определени права од производот Home Assistance.
5. Корисникот е обврзан на операторот да му ги даде

следниве податоци:

- 5.1. име и презиме, број на телефон;
 - 5.2. место на интервенцијата (адреса и опис на објектот);
 - 5.3. краток опис на случајот и вид помош која се очекува;
 - 5.4. други податоци по барање на операторот.
6. Операторот има право да одбие да обезбеди помош во случај ако корисникот ги ускратил горе наведените податоци.
 7. Контакт центарот на ORYX, по проверка на податоците, ќе организира помош на најдобар и најефикасен начин, притоа известувајќи го корисникот за времето на доаѓање на изведувачот на работите.
 8. При пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува дека ќе стори сè што може да послужи кон осветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај.
 9. Корисникот мора по пријавувањето да ги следи упатствата добиени од ORYX. Ако корисникот постапува спротивно упатствата, ORYX нема да ги покрие трошоците кои од тоа однесување произлегуваат.
 10. Корисникот е обврзан во случаи кои се дефинирани со релевантни прописи, а особено во случаи предизвикани од пожар, експлозија или вандализам или провална кражба, веднаш да ја извести надлежната полициска станица за предметите кои се уништени или оштетени или исчезнале.
 11. Според испорачаното количество и вид на поволноста на производот Home Assistance сервисерот го пресметува износот на интервенцијата. По завршувањето сервисерот му врачува на корисникот, а корисникот потпишува образец на фактура, кој служи да се евидентира користењето на поволностите на производот Home Assistance. Пресметката на користењето на поволностите се врши согласно важечкиот ценовник на ORYX.
 12. Во случај на пречекорување на лимитот од членот 3 точка 1.2 од овие Општи услови или во случај на користење на услуги кои не се вклучени во поволноста, корисникот ќе ги плати трошоците кои не се вклучени според важечкиот ценовник на ORYX. Ако поради износот на преостанатите поволности биде нужно да се доплати разликата или трошоците за делови од членот 5 став 1 од овие Општи услови со цел на корисникот да му биде обезбедена поволноста, а корисникот одбива тоа да го стори, ORYX не е должен да ја обезбеди предметната поволност.

Поволности на производот Home Assistance

Член 5

1. Со производот Home Assistance покриени се трошоците на организирање за доаѓање на сервисер на местото на штетниот случај, за кој е неопходна итна интервенција која има за цел:
 - 1.1. санација на дефект и/или оштетување со основна цел да се спречи понатамошно оштетување на објектот и предметите кои се наоѓаат во објектот; спречување на загрозувањето на здравјето или безбедноста на корисникот;

- 1.2. спречување на престој на корисникот во несоодветни услови поради штета настаната во објектот.
2. **Санација на водоводни и канализациони цевки:**
- 2.1. Во случај на дефект на инсталациите на водоводни и канализациони цевки, како и на цевки од централно греење, кој довел до излевање или недостиг на вода во куќата / станот на куќна адреса, а кој е окарактеризиран како штета од високо ниво, која нужно бара интервенција на сервисер.
- 2.2. Ако во рамките на интервенцијата е потребно да се испразни септичката јама, покриени се трошоците на организирање на празнењето, но не и трошоците за самото празнење.
3. **Санација на електрични инсталации:**
- 3.1. Во случај на дефект на електричните инсталации и електричниот систем за греење (топлинска регулација на греалки и сл.) кој уследил по настанот, како што е, на пример, удар на гром, пренапон или краток спој, а кој нужно бара итна интервенција.
- 3.2. Во рамките на претходниот став покриени се итни интервенции и на клима уредите и бојлерите.
- 3.3. Не се покриени трошоците поради дефект на далечински управувач и дефект на инсталациите за одвод на кондензат од клима уред.
- 3.4. Не се покриени и не се сметаат за поволности од производот Home Assistance:
- 3.4.1. замена на осигурувач или сијалица;
- 3.4.2. дефект на примарниот систем за управување со уредите за регулација на греење, кој настанал поради непридржување кон упатствата на производителот;
- 3.4.3. дефект на резервоарот за гориво;
- 3.4.4. дефект на самостојниот (мобилниот) систем за греење, кој не е составен дел од примарниот систем за греење;
- 3.4.5. дефект на системот за соларно греење;
- 3.4.6. дефект на апаратите и уредите за домаќинство.
4. **Санација на брава или овозможување на отворање на врата**
- 4.1. Во случај ако на корисникот или на членот од неговото домаќинство не евозможен влез во објектот по провална кражба, поради губење на расположивите клучеви, кршење на клучеви и дефект на брава, покриени се следниве интервенции:
- 4.1.1. Поправка на брава;
- 4.1.2. Овозможување на отворање на врата.
- 4.2. Покриени се и итни случаи, предизвикани од штети на прозорците и вратите вградени на надворешните ѕидови на становите, кои настанале во текот на извршувањето на провалната кражба или при обид на извршување на провална кражба.
5. **Санација на стакла и столарски работи**
- 5.1. Во случај на кршење на стакла на надворешните (и кровни) врати и прозорци поради што е оневозможено затворање на вратите или прозорците, а објективните околности се такви да е нужна санација, покриени се следниве интервенции:

- 5.1.1. замена на стакла или
- 5.1.2. привремено затворање.

Трошоци кои не се покриени и исклучување на одговорноста

Член 6

1. Трошоците за делови и други материјали потребни за поправка на оштетувањето корисникот ги сноси лично во секој поединечен случај, според пазарната цена на истите.
2. Исклучени се и штетни случаи кои настанале во заеднички простории или на заеднички апарати.
3. Во поволностите на производот Home Assistance не влегуваат и трошоците за поправка на апаратите за домаќинство.
4. Според одредбите на овие Општи услови не се покриени настанатите трошоци:
- 4.1. ако корисникот не го побара контакт центарот на ORYX поради организирање на интервенција Home Assistance веднаш по појавувањето на итниот случај;
- 4.2. ако последиците на непогодата ги отклони корисникот или изведувачот кој не бил упатен од страна на ORYX;
- 4.3. ако несреќата / штетата настанала како последица на нестручно ракување со предметите;
- 4.4. ако корисникот дава лажни податоци за настанатиот случај;
- 4.5. ако корисникот намерно ја предизвикал штетата;
- 4.6. ако трошоците настанале како последица на земјотрес, пожар и други елементарни непогоди;
- 4.7. ако трошоците настанале како последица на нуклеарна опасност, директна или индиректна врска со терористички дејствувања или војна;
- 4.8. дефект на апаратите и уредите за домаќинство;
- 4.9. оштетување на гасни цевки или истекување од гасни инсталации.
5. ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од обемот дефиниран со овие Општи услови. Притоа, посебно се исклучени какви било парични побарувања на корисникот, бидејќи целта и природата на овие Општи услови е да се организира и обезбеди помош во натура, а не исплата на надоместоци во пари за осигурените случаи. Исто така, се исклучуваат побарувања од надоместоци кои корисникот би можел да ги побара врз основа на несоодветен начин на извршување на интервенцијата, квалитетот или брзината на нејзиното извршување..
6. 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 следново: штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или 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.

Територијално покритие

Член 7

1. Територијата кај производот Home Assistance во рамките на овие Општи услови го подразбира само местото (адресата) на подрачјето на Република Северна Македонија, кое корисникот го назначил на Кроација Осигурување при склучувањето на договорот.
2. Услугата Home Assistance е вклучена за главниот објект, стан или куќа, како и за нивните помошните објекти.

Временско покритие

Член 8

1. Поволностите на производот Home Assistance, 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 во согласност со наведеното во налогот.
2. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Home Assistance, односно 24 часа по склучувањето на договорот, ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот Home Assistance престануваат по истекот на 24 (дваесет и четвртиот) час од последниот ден во месецот ако е извршено деактивирање на производот или во денот на истекот на една година на производот, ако не е поинаку договорено.

Собирање и обработка на податоци

Член 9

1. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Home Assistance, 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 страната 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 го 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 10

- (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 претставки).
 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 претставки во рок од 30 дена од денот на поднесување на претставката.
- (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 претставки и за истите во законските рокови е должно да ја известува Агенцијата за супервизија на осигурувањето.

Други одредби

Член 10

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

Претседател на Одбор на директори
Роберт Вучковиќ