

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE BASIC

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 912
или +389 23 204 256

Воведни одредби

Член 1

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

- 1.1. „**ORYX**„ го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, бул. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Home ORYX Assistance Basic;
- 1.2. „**ORYX**„ и „**ORYX Assistance**„ го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Home ORYX Assistance Basic;
- 1.3. „**ИУТЕ КРЕДИТ**„ го означува друштвото на партнерот ИУТЕ КРЕДИТ МАКЕДОНИЈА ДООЕЛ Скопје, ул. 1732 бр.4 / Ламела А – ДП 1, 1000 Скопје, ЕМБС: 7221290, кое со корисниците склучува договор, со кој на корисниците им се овозможува користење на производот Home ORYX Assistance;
- 1.4. „**Корисник**„ е термин под кој се подразбираат физички лица кои со ИУТЕ КРЕДИТ склучиле договор за производот Home ORYX Assistance Basic врз основа на кој им припаѓаат правата од овие Општи услови.

Осигурени случаи

Член 2

1. 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.
2. Под итен случај, во смисла на овие Општи услови, се смета изненаден и неочекуван случај согласно ставот 1 од овој член, кој резултирал со оштетување, односно уништување на имотот на корисникот и чие итно санирање е нужно со цел да се спречи:
 - 2.1. понатамошно оштетување на објектите и предметите кои се наоѓаат во објектот;
 - 2.2. загрозување на здравјето или безбедноста на корисникот поради штета во објектот;
 - 2.3. несоодветен престој на корисникот поради штета настаната во објектот.

Обврски на корисникот

Член 3

1. Корисникот е должен:
 - 1.1. организирањето на услугата помош дома 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 обезбеди пристап кон објектот во кој ќе се дава услугата;
 - 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 Home ORYX Assistance Basic

Член 4

1. Корисникот во период од 1 година согласно временското покривање 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 ORYX Assistance и неговите поволности 0-24 часа на ден, 365 дена во годината;
 - 1.2. **користење на водоинсталатер, електричар, бравар, столар и стаклар** вкупно 2 пати во годината до вкупниот годишен износ од 6.000,00 МКД, при што износот ги вклучува трошоците за испорака на поволностите на производот Home ORYX Assistance Basic, трошоците на операциите и патните трошоци на изведувачот.
2. Сите износи, т.е. лимити на поволностите, кои се наведени во овие Општи услови и се изразени во парични единици, претставуваат бруто вредност, односно во себе ги содржат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.
3. Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот кој е одреден со ставот 1 од овој член. Во случај на користење на услуги над лимитот или услуги кои не се вклучени, корисникот може да ги користи услугите со плаќање согласно ценовникот кој важи на денот на интервенцијата.
4. 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 покривањето, според важечкиот ценовник на ORYX.

Начин на користење на поволностите

Член 5

1. Во обемот дефиниран со овие Општи услови на корисникот му се обезбедува користење на производот помош дома и покривање на соодветните трошоци при појава на итен случај.
2. Производот Home ORYX Assistance Basic достапен е 0-24 часа на ден 365 дена во годината на подрачјето на Република Северна Македонија во согласност со територијалното покривање од членот 9 од овие Општи услови.
3. Веднаш по настанувањето на итниот случај кој изискува активност нужна за спречување на понатамошно зголемување на штетата, корисникот треба да го повика ORYX на телефонскиот број **0800 11 912** или +389 23 204 256 и да го известува 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 ORYX Assistance Basic.
5. Корисникот е обврзан на операторот да му ги даде следниве податоци:
 - 5.1. место на интервенцијата (адреса и опис на објектот);
 - 5.2. име и презиме;
 - 5.3. број на телефон;

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE BASIC

- 5.4.** краток опис на случајот и вид помош која се очекува;
- 5.5.** 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.** 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 несовершености. Под услов да употребувал разумна вештина и внимание ORYX не одговара за следното:
- 8.1.** евентуални доцнења како резултат на надворешни влијанија независно од ORYX (како што се, но не се ограничени на, метеоролошки феномени, застои на патот и др.), а кои може да предизвикаат отежана испорака на поволностите и спроведување на овие Општи услови;
- 8.2.** штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или преку друго делување, како и
- 8.3.** штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можеле разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.
- 9.** Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да 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.
- 10.** 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.
- 11.** Корисникот е обврзан во случаи кои се дефинирани со релевантни прописи, а особено во случаи предизвикани од пожар, експлозија, вандализам или провална кражба, веднаш да ја извести надлежната полициска станица за предметите кои се уништени или оштетени или исчезнале.
- 12.** Според испорачаното количество и вид на поволноста на производот Home ORYX Assistance Basic изведувачот на работите го пресметува износот на интервенцијата. По завршувањето изведувачот на работите му врачува на корисникот, а корисникот потпишува образец на фактура, кој служи да се евидентира користењето на поволностите на производот Home ORYX Assistance Basic. Пресметката на користењето на поволностите се врши согласно важечкиот ценовник.
- 13.** 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). Ако заради износот на останатите поволности е неопходно да се надоплати

разлика или да се платат трошоците за делови и друг материјал неопходен за поправање на оштетувањето од членот 6 од овие Општи услови 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.

Услуги на производот Home ORYX Assistance Basic

Член 6

- 1.** Со производот Home ORYX Assistance Basic 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;
- 1.2.** спречување на загрозувањето на здравјето или безбедноста на корисникот;
- 1.3.** 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 ORYX Assistance Basic:
- 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 (мобилен) 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.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE BASIC

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 7

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 ORYX Assistance Basic не влегуваат и трошоците за поправка на апаратите за домаќинство.
4. Според одредбите на овие Општи услови не се покриени настанатите трошоци и исклучена е обврската на ORYX за обезбедување на услугата помош дома:
 - 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 станува збор за намерно дејствување на корисникот;
 - 4.6. ако трошоците настанале како последица на земјотрес, пожар и други елементарни непогоди;
 - 4.7. ако трошоците настанале како последица на воени настани или дејствија слични на војна, нереди, револуции, граѓански немири, востанија, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажии, детонации со експлозив, насилства или други слични настани;
 - 4.8. ако станува збор за дефект на апаратите и уредите за домаќинство;
 - 4.9. ако дошло до 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.

Временско покрите

Член 8

1. Поволностите на производот Home ORYX Assistance Basic, 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 налогот 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 ORYX Assistance Basic, односно 24 часа по склучувањето на договорот, освен ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот Home ORYX Assistance Basic престануваат по истекот на 24 (дваесет и четвртиот) час од оној ден што во налогот за активирање е наведен како ден на завршување на покритието, ако не е поинаку договорено.

Територијално покрите

Член 9

1. Територијата кај производот Home ORYX Assistance Basic во рамките на овие Општи услови го подразбира само местото (адресата) на подрачјето на Република Северна Македонија, кое корисникот го назначил на ИУТЕ КРЕДИТ при склучувањето на договорот. Адресата може да се измени еднаш во годината (во случај на преселување и сл.).
2. Услугата Home ORYX Assistance Basic е вклучена за главниот објект, стан или куќа, како и за нивните помошните објекти.

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 Home ORYX Assistance Basic, ИУТЕ КРЕДИТ 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 давател 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 Асистенција.
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.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ НОМЕ ORYX ASSISTANCE BASIC

4. Корисникот е обврзан, со недвосмислена идентификација, да го извести партнерот 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.

Поднесување на приговори и решавање на спорови

Член 11

1. Сите лица кои својот правен интерес го црпат од производот Home ORYX Assistance Basic, 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 ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, бул. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, или по пат на електронска пошта на адреса prigovori@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината, потписот на подносителот и времето на испраќање на приговорот.
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 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
4. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот Home ORYX Assistance Basic или се во врска со него, вклучувајќи ги и споровите кои се однесуваат на прашањата за валидноста на неговото создавање, повреда или престанување, како и на правните последици кои произлегуваат од тоа, можат да бидат упатени на помирување пред една од организациите за помирување во Северна Македонија.
5. Во случај на судски спор кој може да произлезе од толкувањето, примената или исполнувањето на обврските од овие Општи услови, страните се договараат надлежен да биде стварно надлежниот суд во Северна Македонија и да се применува македонското право.

Други одредби

Член 12

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 01.05.2026 година.