

Општи услови за користење на услугите на Oryx Assistance

| | |
|--|----|
| Oryx Roadside Assistance | 2 |
| Roadside Assistance - Северна Македонија | 2 |
| Roadside Assistance – Регион..... | 6 |
| Oryx Assistance – Европа..... | 11 |
| MobiExpress | 16 |
| MobiExpress – со преземање и достава | 16 |
| MobiExpress – без преземање и достава | 19 |
| Back-up car | 22 |
| Oryx Back-up car – со достава | 22 |
| Oryx Back-up car - без достава..... | 27 |

Oryx Roadside Assistance

Roadside Assistance - Северна Македонија

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900

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-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 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;
 - 1.3. „**Македонски телеком**„ го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот Roadside Assistance;
 - 1.4. „**Корисник**„ е термин под кој се подразбираат правни лица кои со Македонски телеком склучиле договор за производот Roadside Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - 1.5. „**Возило**„ означува патничко 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;
 - 1.6. „**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 правно лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance, и истите може да ги користи кое било лице кое управува со возилото и кое при активирање на правата на тој производ ќе ги обезбеди информациите од членот 5, став 2
 - 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 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:
 - 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
 - 1.4. 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 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;
 - 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 настапувањето на осигурениот случај.

Поволности на производот Roadside Assistance

Член 4

1. Во случај на остварување на осигурен настан, во период од 1 година согласно временското покривање 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 настан и да добие информации за производот Roadside Assistance и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - 1.2. услуга за **помош (поправка на возило) на пат** до максимален вкупен износ од 6.200,00 MKD;
 - 1.3. услуга за **превоз на возило** до максимален вкупен износ од 12.500,00 MKD;
 - 1.4. услуга за **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа и дефект, најмногу до 1 ден со максимален износ од 3.100,00 MKD за дневен закуп;
 - 1.5. услуга за **достава на гориво**, до 20 литри;
 - 1.6. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до највисок износ од 3.100,00 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 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.

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 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 11 900, 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 мобилен телефон
 - 2.2. име и презиме;
 - 2.3. број на шасија
 - 2.4. број на регистрација
 - 2.5. најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
 - 2.6. 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 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 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.

Помош на пат (поправка на возило)

Член 6

1. По бараното обезбедување услуга од производот Roadside Assistance операторот на контакт центарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор оценил 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 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 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 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 покривање ако се случила сообраќајна несреќа или дефект, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување. Тогаш 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 алтернативен превоз 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 на 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 и алтернативниот превоз од членот 10 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Достава на гориво

Член 9

1. Ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво, закуподавачот на помошта се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата до лимитот наведен во членот 4 став 1 точка 1.5 од овие Општи услови. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа најблиску до местото каде осигураниот случај настапил.
2. Корисникот ги сноси трошоците на горивото.

Алтернативен превоз

Член 10

1. Поволноста на алтернативен превоз (со такси, автобус, воз, авион) може да се искористат само еднаш во текот на временското покривање, ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
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 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 <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, 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 покрите

Член 12

1. Поволностите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договарање 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.
2. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Roadside Assistance, односно 24 часа по склучување на договорот, доколку 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 – Северна Македонија

Член 13

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 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 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 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 од или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адреса на ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
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 Roadside Assistance 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.

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 01.04.2022 година.

Roadside Assistance – Регион

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900 (за повици од странство +389 23 204 252)

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:
 - 2.1. „**ОРИКС**“, го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance.
 - 2.2. „**ОРИКС Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ОРИКС организира и обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance.
 - 2.3. „**Македонски телеком**“, го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот Roadside Assistance.
 - 2.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат правни лица кои со Македонски телеком склучиле договор за производот Roadside Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови.
 - 2.5. „**Возило**“, означува патничко 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.
 - 2.6. „**Закуподавач**“, е правно лице кое врши дејност на закуп на возила, со кое ОРИКС има договорена соработка за закуп на возила во согласност со овие Општи услови или самиот ОРИКС во случај кога ОРИКС дава свое возило под закуп.
3. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:
 - 3.1. Корисникот кој е правно лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance, и истите може да ги користи кое било лице кое управува со возилото и кое при активирање на правата на тој производ ќе ги обезбеди информациите од членот 5, став 2
 - 3.2. 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 настани

Член 2

- Идните, неизвесни настани, 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 оневозможило 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 оневозможило 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 случај, во период од 1 година согласно временското покривање од членот 13 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - 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 дневно, 365 дена во годината;
 - услуга на **помош (поправка на возило) на пат** до највисок вкупен износ од 12.500,00 MKD;
 - услуга за **превоз на возило** до највисок вкупен износ од 25.000,00 MKD;
 - услуга на **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа и дефект, најмногу до 2 дена со максимален износ од 3.100,00 MKD за дневен закуп;
 - услуга на **достава на гориво**, до 20 литри;
 - услуга на **сместување** за возачот и сопатниците, најмногу 1 ден, до највисок износ од 3.100,00 MKD по лице;
 - услуга на **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до максимален износ од 9.500,00 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 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

- 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 управува возилото во моментот на настанување на потребата за услуга или истиот да се наоѓа во возилото, возилото да учествувало во сообраќајот и доколку со повик на единствениот телефонски број 0800 11 900(за повици од странство +389 23 204 252), 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 мобилен телефон
 - име и презиме;
 - број на шасија
 - број на регистрација
 - 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 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.

Помош (поправка на возило) на пат

Член 6

1. По бараното обезбедување услуга од производот Roadside Assistance операторот на контакт центарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор оценил 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 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 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 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 надоместоците 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 користи само еднаш во текот на временското покритие ако се случила сообраќајна несреќа или дефект, а не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување. Тогаш 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. Доставка** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на осигуреното лице до филијалата на закуподавачот, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на 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.
- 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.).
 - 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.
 - Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно со општите услови на закуподавачот.
 - 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.
 - Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 10 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Достава на гориво

Член 9

- Ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво, давателот на помошта се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата до лимитот наведен во членот 4 став 1 точка 1.5 од овие Општи услови. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа најблиску до местото каде осигурираниот случај настапил.
- Корисникот ги сноси трошоците на горивото.

Сместување

Член 10

- Поволноста за сместување може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие, ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
- 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 1.6. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот.
- 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 1.6 за ноќевање.
- Притоа, трошоците за превоз на патниците до сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
- Корисникот користи сместување согласно општите услови на давателот на сместување.
- Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 10 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Алтернативен превоз

Член 11

- Поволноста на алтернативен превоз (со такси, автобус, воз, авион) може да се искористат само еднаш во текот на временското покритие, ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
- Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.7.
- Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
- Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 10 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Drive Angel

Член 12

- 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 <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, 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 покрите

Член 13

1. Поволностите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договарање 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 Roadside Assistance, односно 24 часа по склучување на договорот, доколку 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 – Регион

Член 14

1. Поволностите и лимитите на производот Roadside Assistance, опишани во членот 4 став 1 од овие Општи услови, важат на територијата на Албанија, Босна и Херцеговина, Бугарија, Грција, Косово, Северна Македонија, Србија, Хрватска и Црна Гора и се однесуваат на патната мрежа која обезбедува нормална достапност до местото каде возилото останало во дефект.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 15

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 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 настанување на осигурените случаи со возилото управувало лице без соодветна возачка дозвола;
 - 1.6. ако во моментот на настанување 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 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 16

5. 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 од или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адресата на ОРИКС ГРУПА МКД доеел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
6. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
7. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.

8. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот Roadside Assistance 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 се упатат на помирување пред една од организациите за помирување.

Други одредби

Член 17

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 01.04.2022 година.

Оryx Assistance – Европа

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900 (за повици од странство +389 23 204 252)

Воведни одредби

Член 1

4. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Roadside Assistance (во понатам ошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
 - 4.1. „**ОРYХ**“, го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance;
 - 4.2. „**ОРYХ**“, и „**ОРYХ Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ОРYХ организира и обезбедува единствени поволности на производот Roadside Assistance;
 - 4.3. „**Македонски телеком**“, го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот Roadside Assistance;
 - 4.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат правни лица кои со Македонски телеком склучиле договор за производот Roadside Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - 4.5. „**Возило**“, означува патничко моторно возило наменето за превоз на лица со најмалку 4 тркала, кое покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта (категија M1) и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони (категија N1), а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола, а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола;
 - 4.6. „**Закуподавач**“, е правно лице кое врши дејност на закуп на возила, со кое ОРYХ има договорена соработка за закуп на возила во согласност со овие Општи услови или самиот ОРYХ во случај кога ОРYХ дава свое возило под закуп.
5. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:
 - 5.1. Корисникот кој е правно лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance, и истите може да ги користи кое било лице кое управува со возилото и кое при активирање на правата на тој производ ќе ги обезбеди информациите од членот 5, став 2
 - 5.2. 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

2. 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:
 - 2.1. незгода / несреќа поради која возилото не е во возна состојба или е невозможно со возилото да се управува на безбеден начин;
 - 2.2. несовесно ракување со возилото, што го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење;
 - 2.3. техничка неисправност на возилото заради која возилото не е во возна состојба или возењето станало небезбедно или опасно по живот, како и
 - 2.4. надворешно влијание кое го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење.

Обврски на корисникот

Член 3

2. Корисникот е должен:
 - 2.1. организирањето на услугите за помош на пат да го довери на контакт центарот на ОРYХ 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;
 - 2.2. да биде на местото на обезбедување на услугата (освен во случај на повреда, кога е потребна итна медицинска помош);
 - 2.3. секој осигурен случај што може да резултира со исплата или надоместување од страна на ОРYХ да го пријави во пишана форма во рок од 30 дена од настанувањето на осигурениот случај.

Поволности на производот Roadside Assistance

Член 4

4. Во случај на остварување на осигурен случај, во период од 1 година согласно временското покритие од членот 13 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - 4.1. 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;
 - 4.2. услуга за **помош (поправка на возило) на пат** до највисок вкупен износ од 18.500,00 MKD;
 - 4.3. услуга за **превоз на возило** до највисок вкупен износ од 36.000,00 MKD;
 - 4.4. услуга за **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа и дефект, најмногу до 4 дена со максимален износ од 3.100,00 MKD за дневен закуп;
 - 4.5. услуга за **достава на гориво**, до 20 литри;
 - 4.6. услуга за **сместување** за возачот и сопатниците, најмногу до 2 дена до максимален износ од 3.100,00 MKD по лице;
 - 4.7. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до највисок износ од 15.500,00 MKD;
 - 4.8. неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.
5. Заради избегнување на секакво двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во поволностите на производот Roadside Assistance.
6. 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

7. 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 на единствениот телефонски број 0800 11 900(за повици од странство +389 23 204 252), кој е на располагање 24 часа дневно, 365 дена во годината, побарал помош на пат и причекал обезбедување на услугата.
8. При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:
 - 8.1. број на мобилен телефон
 - 8.2. име и презиме;
 - 8.3. број на шасија
 - 8.4. број на регистрација
 - 8.5. најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
 - 8.6. други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.
9. 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: 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.
10. 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 надолпати 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.
11. 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.
12. 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.

Помош (поправка на возило) на пат

Член 6

8. 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 оценил дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:
 - 8.1. на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
 - 8.2. 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.
9. 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.
10. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
 - 10.1. **испуштање** на погрешно наточено гориво;

- 10.2. дополнување на гориво;
- 10.3. замена на тркала и гуми;
- 10.4. замена или полнење на акумулатор;
- 10.5. отклучување на заклучено возило (механички, електронски).

11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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

3. Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 3.1. доаѓање на местото на интервенцијата;
 - 3.2. товарење на возилото на интервентно возило;
 - 3.3. превоз (шлепување) на возилото;
 - 3.4. истоварување на возилото.
4. 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

8. Поволноста за користење на заменско возило може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие ако се случила сообраќајна несреќа или дефект, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување. Тогаш 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.
9. Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
 - 9.1. организирање на заменско возило;
 - 9.2. 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 на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3;
 - 9.3. закуп на заменско возило до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.4.
10. 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.).
11. 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.
12. Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно со општите услови на закуподавачот.
13. 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.
14. Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 10 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Достава на гориво

Член 9

3. Ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво, давателот на помошта се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата до лимитот наведен во членот 4 став 1 точка 1.5 од овие Општи услови. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа најблиску до местото каде осигураниот случај настапил.
4. Корисникот ги сноси трошоците на горивото.

Сместување

Член 10

7. Поволноста за сместување може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие ако се случила сообраќајна несреќа или дефект .
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 1.6. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот.
8. 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 1.6 за ноќевање.
9. Притоа, трошоците за превоз на патниците до сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
10. Корисникот користи сместување согласно со општите услови на давателот на сместување.
11. Услугите за користење на заменско возило од членот 8, сместувањето од членот 10 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Алтернативен превоз

Член 11

9. Поволноста на алтернативниот превоз (со такси, автобус, воз, авион) може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
10. Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.7.
11. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
12. Услугите за користење на заменско возило од членот 8 и алтернативниот превоз од членот 11 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Drive Angel

Член 12

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 <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, 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 13

4. Поволностите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договарање 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.
5. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Roadside Assistance, односно 24 часа по склучување на договорот, доколку поинаку не е договорено.
6. 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 покритие – Европа

Член 14

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, Island, 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 15

4. Обврската на ORYX за обезбедување на услугата помош на пат е исклучена во случај:
 - 4.1. ако корисникот прекршил некоја од своите обврски пропишани со членот 3 или осигурениот случај е последица на намерно дејство од страна на корисникот;
 - 4.2. 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;
 - 4.3. ако корисникот побара превоз на возило кое е неосигурено, нерегистрирано или кое нема важечка сообраќајна дозвола;
 - 4.4. ако осигурениот случај се случил поради воени настани, нереди, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажа и сл.;
 - 4.5. ако во моментот на настанување на осигурените случаи со возилото управувало лице без соодветна возачка дозвола;
 - 4.6. ако во моментот на настанување 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;
 - 4.7. ако корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 4.8. ако корисникот учествувал во натпревари и трки со цел да постигне најголема или најголема просечна брзина, вклучувајќи ги и тренинзите;
 - 4.9. 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.
5. Корисникот, кој овозможил со возилото да управува лице во ситуациите од претходниот став на овој член, ги губи правата од производот Roadside Assistance.
6. 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 16

9. 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 од или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адресата на ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
10. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
11. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
12. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот Roadside Assistance 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 се упатат на помирување пред една од организациите за помирување.

Други одредби

Член 17

3. 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.
4. Овие Општи услови се применуваат од 01.04.2022 година.

MobiExpress

MobiExpress – со преземање и достава

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900

Воведни одредби

Член 1

1. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот MobiExpress ORYX Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
 - 1.1. „**ORYX**“, го означува друштвото ПРИКС ГРУПА МКД довел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот MobiExpress;
 - 1.2. „**ORYX**“, и „**ORYX Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот MobiExpress;
 - 1.3. „**Македонски телеком**“, го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот MobiExpress;
 - 1.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат правни лица кои со Македонски телеком склучиле договор за производот MobiExpress и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - 1.5. „**Мобилен телефон**“, го означува мобилниот телефон во сопственост на корисникот кој се идентифицира согласно членот 3 став 3 од овие Општи услови, а за кој корисникот договорил производ MobiExpress и може да ги користи поволностите од овие Општи услови.

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. кршење или пукање на мобилниот телефон, кое се случило за времетраење на покритието.
2. Заради избегнување на секако двоумење, како кршење или пукање на екранот не се сметаат гребнатинки, помали физички оштетувања, како ни други штети наведени во членот 9 од овие Општи услови.

Поволности на производот MobiExpress

Член 3

1. Во случај на остварување на осигурен случај, опишан во членот 2 став 1 од овие Општи услови, корисникот во период од 1 година согласно временското покритие од членот 7 има право да ги користи следниве поволности:
 - 1.1. **Контакт центарот на ORYX**, каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот MobiExpress и неговите поволности 0-24 часа на ден 365 дена во годината;
 - 1.2. Поправка на екранот на уредот, еднаш (1x) годишно согласно со избраниот пакет.
 - 1.2.1. MobiExpress пакет S, до лимит од 2.100,00 МКД
 - 1.2.2. MobiExpress пакет M, до лимит од 3.100,00 МКД
 - 1.2.3. MobiExpress пакет L до лимит од 6.200,00 МКД
 - 1.2.4. MobiExpress пакет XL до лимит од 9.500,00 МКД
 - 1.2.5. MobiExpress пакет XXL до лимит од 13.000,00 МКД
 - 1.3. Услуга со превземање и достава на уредот
2. Сите поволности можат да се користат еднократно во текот на траењето на покритието од членот 7 од овие Општи услови, со исклучок на поволноста од ставот 1 точка 1.1, која може да се користи неограничено.
3. Покритието MobiExpress гласи на име и матичен број на правен субјект, како и на марка и сервиски број (IMEI) на мобилниот телефон.
4. Лимитите на покритијата во врска со поправката на екранот на мобилниот телефон дефинирани се во членот 3 став 1 точка 1.2, а ORYX ќе го поправи екранот на мобилниот телефон на корисникот ако осигурениот случај настапи до максималниот износ дефиниран со лимитот.
5. Износите и лимитите на покритијата, кои се наведени во овие Општи услови, изразени се во парични единици и претставуваат бруто вредност – што значи дека во себе ги содржат / вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки, а пресметката за користењето се врши според ценовникот, односно согласно реалните цени на користење.

Обврски на корисникот

Член 4

1. Корисникот е должен веднаш по настапувањето на осигурениот случај, а најдоцна 3 дена од неговото настапување, на контакт центарот на ORYX, на број 0800 11 900 да му го довери организирањето на поволностите на производот MobiExpress.

2. При пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи во расветлувањето на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај. Во спротивно корисникот подлегнува на полна материјална и кривична одговорност за своите постапувања.

Начин на остварување на поволностите

Член 5

1. При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:
 - 1.1. Број на телефон;
 - 1.2. име и презиме;
 - 1.3. марка и модел на уредот;
 - 1.4. IMEI на уредот;
 - 1.5. најпрецезен можен опис на локацијата каде уредот се наоѓа и
 - 1.6. други податоци кои операторот на контакт центарот ќе ги побара по потреба.
2. 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: 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.
3. По доаѓањето во сервис се пристапува кон стручно дијагностицирање и се изработува понуда за поправка на мобилниот телефон. Ако цената на поправката е помала од лимитот на покритието, веднаш се започнува со поправање на уредот на корисникот, а во спротивно сервисот го контактира контакт центарот на ORYX и дава информација за разликата во цената која корисникот треба да ја надоплати. Во тој случај контакт центарот на ORYX го контактира корисникот и го информира, во согласност со членот 6 став 1, за разликата која корисникот е должен да ја уплати за да се изврши поправката и повратно на сервисот му дава одобрение за поправка на мобилниот телефон. Во случај ако корисникот одбие да го плати износот над лимитот, нема да се пристапи кон поправање на екранот на мобилниот телефон и ќе се смета дека услугата е искористена, а сето тоа бидејќи се работи за единствена услуга која не е можно делумно да се изврши, и мобилниот телефон ќе му биде вратен на корисникот.
4. Замената на екранот во одредени случаи може да резултира со губење на фабричката гаранција. Пред да се пристапи кон замена на екранот, контакт центарот на ORYX ќе го запознае корисникот со операциите кои треба да се извршат и ќе даде посебна напомена ако се работи за операции поради кои мобилниот телефон би ја изгубил гаранцијата. Во таквите случаи сервисот ќе започне со операциите по добивање претходно одобрение од корисникот.
5. Преземањето на поправениот мобилен телефон на корисникот се евидентира записнички, односно со потпишување на соодветни документи. Корисникот на документот за примопредавање е обврзан да ги назначи сите свои евентуални забелешки за состојбата на својот мобилен телефон или евентуални оштетувања, во спротивно се смета дека мобилниот телефон е вратен уреден, неоштетен и поправен.
6. ORYX, како организатор на покритието MobiExpress, не дава гаранции за извршените активности и поправки на мобилниот телефон на корисникот, туку се применува гаранцијата на сервисот ако сервисот дава таква гаранција.

Трошоци надвор од покритието

Член 6

1. Во случај на пријавен настан кој резултира со поравнање на екранот на мобилниот телефон, а понудата на сервисниот партнер на ORYX за поправка на оштетениот мобилен телефон на корисникот е поголема од износот на лимитот за услугата која корисникот ја има за таа цел, корисникот е обврзан да ја плати разликата помеѓу лимитот на услугата и реалната цена на поправката на екранот на мобилниот телефон со сопствени средства.
2. Во случај на поправање на екранот на мобилниот телефон во сервисната мрежата на ORYX, корисникот ќе ја плати разликата согласно ставот 1 од овој член директно на сервисот.
3. Во случај на преземање на мобилниот телефон по пријавувањето на осигурениот случај во согласност со постапката од членот 5 од овие Општи услови, како и на дополнително одбивање на корисникот да го плати износот над лимитот, нема да се пристапи кон поправање на екранот на мобилниот телефон и ќе се смета дека услугата е искористена, а сето тоа бидејќи се работи за единствена услуга која не може делумно да се изврши, и мобилниот телефон ќе му биде вратен на корисникот.

Временско покритие

Член 7

1. Поволностите на производот MobiExpress, 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 24 часа по склучувањето на договорот и активирањето на производот во ORYX, ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот 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.

Територијално покритие

Член 8

1. Поволностите и лимитите на производот MobiExpress се обезбедуваат исклучиво на територијата на Република Северна Македонија.

Исклучување на обврските на ORYX

Член 9

1. Исклучени се во целост сите обврски на ORYX, а корисникот не остварува право на користење на поволностите на производот MobiExpress од овие Општи услови во случај на:
 - 1.1. губење или кражба на мобилниот телефон;
 - 1.2. оштетување на мобилниот телефон, кое настапило пред договорањето на производот MobiExpress и траењето на покритието;
 - 1.3. оштетување на мобилниот телефон, кое било предизвикано од или е во врска со: земјотрес, војна, непријателства или дејствија слични на војна, граѓанска војна, револуција, востание, немири кои настапуваат како резултат на таквите дејствија, мини, торпеда, бомби или други воени оружја, заробување, запленивање, ограничувања или задржувања и последици на тие случаи или обиди за нивно извршување со саботажа или тероризам од политички побуди, детонација на експлозиви, граѓански немири, насилство или други слични дејствија;
 - 1.4. делување на виша сила и поради делување на елементарни непогоди и нуклеарна енергија;
 - 1.5. индиректни загуби предизвикани со настапувањето на осигурениот случај (загуба на заработка и сл.);
 - 1.6. штети и дефекти на екранот на мобилниот телефон до кои дошло:
 - 1.6.1. како последица на редовно работење и употреба на мобилниот телефон;
 - 1.6.2. со трошење и абење;
 - 1.6.3. како последица на нестручно инсталирање, несоодветно поправање или модификации извршени од страна на трети лица кои не се стручно оспособени и овластени за такви зафати;
 - 1.6.4. за кои одговара трето лице врз основа на законски (на пример, одговорност на производителот) или договорни одредби (на пример, гаранција на производителот);
 - 1.6.5. како последица на намерно или грубо невнимание на корисникот или друг корисник на мобилниот телефон;
 - 1.6.6. како последица од директна или индиректна штета на други уреди;
 - 1.6.7. како последица на несоодветна, непрописна или невообичаена употреба или чистење на мобилниот телефон, особено ако таквите постапки не се во согласност со упатствата на производителот;
 - 1.6.8. како последица на извршени активности во врска со подесување и чистење;
 - 1.6.9. затоа што мобилниот телефон бил оставен, заборавен или изгубен;
 - 1.6.10. како директна или индиректна последица од атмосферски врнежи;
 - 1.6.11. како последица од делување на влага;
 - 1.6.12. поради занемарливи недостатоци, особено штети од гребнатинки, како и други грешки во изгледот, кои не влијаат врз техничката употребливост и функционалност на мобилниот телефон, како и какви било штети од естетска природа;
 - 1.7. загуба на податоци (опфаќа, не се ограничува на: контакти, SMS пораки, фотографии, музика, видео содржини), софтвер и друго од мобилниот телефон, како и сите можни трошоци кои настанале поради губење на горе наведените податоци;
 - 1.8. оштетувања на мемориски картички, SIM картички и други уреди кои не се опфатени со овие Општи услови.
- Корисникот во никој случај, а особено во случај ако да не ги извршил потребните плаќања од членот 6 од овие Општи услови, не ги потпишал записниците и сл., не стекнува право на никакви парични побарувања спрема ORYX.

Поднесување на приговори и решавање на спорови

Член 10

1. Сите лица кои својот правен интерес го црпат од производот MobiExpress, 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, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
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 MobiExpress 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.

Други одредби

Член 11

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 стапуваат во сила и се применуваат од денот на нивното донесување и објавување.

Овие Општи услови стапуваат во сила и се применуваат од 01.04.2022 година.

MobiExpress – без преземање и достава

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900

Воведни одредби

Член 1

2. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот MobiExpress ORYX Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
 - 2.1. „**ORYX**“, го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот MobiExpress;
 - 2.2. „**ORYX**“, и „**ORYX Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот MobiExpress;
 - 2.3. „**Македонски телеком**“, го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот MobiExpress;
 - 2.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат правни лица кои со Македонски телеком склучиле договор за производот MobiExpress и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови;
 - 2.5. „**Мобилен телефон**“, го означува мобилниот телефон во сопственост на корисникот кој се идентифицира согласно членот 3 став 3 од овие Општи услови, а за кој корисникот договорил производ MobiExpress и може да ги користи поволностите од овие Општи услови.

Осигурени случаи

Член 2

3. 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:
 - 3.1. кршење или пукање на мобилниот телефон, кое се случуло за времетраење на покритието.
4. Заради избегнување на секакво двоумење, како кршење или пукање на екранот не се сметаат гребнатинки, помали физички оштетувања, како ни други штети наведени во членот 9 од овие Општи услови.

Поволности на производот MobiExpress

Член 3

6. Во случај на остварување на осигурен случај, опишан во членот 2 став 1 од овие Општи услови, корисникот во период од 1 година согласно временското покритие од членот 7 има право да ги користи следниве поволности:
 - 6.1. **Контакт центарот на ORYX**, каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот MobiExpress и неговите поволности 0-24 часа на ден 365 дена во годината;
 - 6.2. Поправка на екранот на уредот, еднаш (1x) годишно согласно со избраниот пакет.
 - 1.2.1. MobiExpress пакет S, до лимит од 2.100,00 МКД
 - 1.2.2. MobiExpress пакет M, до лимит од 3.100,00 МКД
 - 1.2.3. MobiExpress пакет L до лимит од 6.200,00 МКД
 - 1.2.4. MobiExpress пакет XL до лимит од 9.500,00 МКД
 - 1.2.5. MobiExpress пакет XXL до лимит од 13.000,00 МКД
- 1.3. Услуга за превземање и достава на уредот само ако нема локација во местото на живеење каде што се врши превземање и достава на уредот
7. Сите поволности можат да се користат еднократно во текот на траењето на покритието од членот 7 од овие Општи услови, со исклучок на поволноста од ставот 1 точка 1.1, која може да се користи неограничено.
8. Покритието MobiExpress гласи на име и матичен број на правен субјект, како и на марка и сервиски број (IMEI) на мобилниот телефон.
9. Лимитите на покритијата во врска со поправката на екранот на мобилниот телефон дефинирани се во членот 3 став 1 точка 1.2, а ORYX ќе го поправи екранот на мобилниот телефон на корисникот ако осигурениот случај настапи до максималниот износ дефиниран со лимитот.
10. Износите и лимитите на покритијата, кои се наведени во овие Општи услови, изразени се во парични единици и претставуваат бруто вредност – што значи дека во себе ги содржат / вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки, а пресметката за користењето се врши според ценовникот, односно согласно реалните цени на користење.

Обврски на корисникот

Член 4

3. Корисникот е должен веднаш по настапувањето на осигурениот случај, а најдоцна 3 дена од неговото настапување, на контакт центарот на ORYX, на број 0800 11 900 да му го довери организирањето на поволностите на производот MobiExpress.
4. При пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи во расветлувањето на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај. Во спротивно корисникот подлегува на полна материјална и кривична одговорност за своите постапувања.

Начин на остварување на поволностите

Член 5

7. При повикување на помош корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:
 - 7.1. Број на телефон;
 - 7.2. име и презиме;
 - 7.3. марка и модел на уредот;
 - 7.4. IMEI на уредот;
 - 7.5. најпрецезен можен опис на локацијата каде уредот се наоѓа и
 - 7.6. други податоци кои операторот на контакт центарот ќе ги побара по потреба.
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: 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.
9. По доаѓањето во сервис се пристапува кон стручно дијагностицирање и се изработува понуда за поправка на мобилниот телефон. Ако цената на поправката е помала од лимитот на покритието, веднаш се започнува со поправање на уредот на корисникот, а во спротивно сервисот го контактира контакт центарот на ORYX и дава информација за разликата во цената која корисникот треба да ја надоплати. Во тој случај контакт центарот на ORYX го контактира корисникот и го информира, во согласност со членот 6 став 1, за разликата која корисникот е должен да ја уплати за да се изврши поправката и повратно на сервисот му дава одобрение за поправка на мобилниот телефон. Во случај ако корисникот одбие да го плати износот над лимитот, нема да се пристапи кон поправање на екранот на мобилниот телефон и ќе се смета дека услугата не е искористена, и мобилниот телефон ќе му биде вратен на корисникот.
10. Замената на екранот во одредени случаи може да резултира со губење на фабричката гаранција. Пред да се пристапи кон замена на екранот, контакт центарот на ORYX ќе го запознае корисникот со операциите кои треба да се извршат и ќе даде посебна напомена ако се работи за операции поради кои мобилниот телефон би ја изгубил гаранцијата. Во таквите случаи сервисот ќе започне со операциите по добивање претходно одобрение од корисникот.
11. Преземањето на поправениот мобилен телефон на корисникот се евидентира записнички, односно со потпишување на соодветни документи. Корисникот на документот за примопредавање е обврзан да ги назначи сите свои евентуални забелешки за состојбата на својот мобилен телефон или евентуални оштетувања, во спротивно се смета дека мобилниот телефон е вратен уреден, неоштетен и поправен.
12. ORYX, како организатор на покритието MobiExpress, не дава гаранции за извршените активности и поправки на мобилниот телефон на корисникот, туку се применува гаранцијата на сервисот ако сервисот дава таква гаранција.

Трошоци надвор од покритието

Член 6

4. Во случај на пријавен настан кој резултира со порвање на екранот на мобилниот телефон, а понудата на сервисниот партнер на ORYX за поправка на оштетениот мобилен телефон на корисникот е поголема од износот на лимитот за услугата која корисникот ја има за таа цел, корисникот е обврзан да ја плати разликата помеѓу лимитот на услугата и реалната цена на поправката на екранот на мобилниот телефон со сопствени средства.
5. Во случај на поправање на екранот на мобилниот телефон во сервисната мрежата на ORYX, корисникот ќе ја плати разликата согласно ставот 1 од овој член директно на сервисот.
6. Во случај на преземање на мобилниот телефон по пријавувањето на осигурениот случај во согласност со постапката од членот 5 од овие Општи услови, како и на дополнително одбивање на корисникот да го плати износот над лимитот, нема да се пристапи кон поправање на екранот на мобилниот телефон и ќе се смета дека услугата не е искористена, и мобилниот телефон ќе му биде вратен на корисникот.

Временско покритие

Член 7

4. Поволностите на производот MobiExpress, 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.
5. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови 24 часа по склучувањето на договорот и активирањето на производот во ORYX, ако поинаку не е договорено.
6. Поволностите на производот 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.

Територијално покритие

Член 8

2. Поволностите и лимитите на производот MobiExpress се обезбедуваат исклучиво на територијата на Република Северна Македонија.

Исклучување на обврските на ORYX

Член 9

2. Исклучени се во целост сите обврски на ORYX, а корисникот не остварува право на користење на поволностите на производот MobiExpress од овие Општи услови во случај на:
 - 2.1. губење или кражба на мобилниот телефон;
 - 2.2. оштетување на мобилниот телефон, кое настапило пред договорањето на производот MobiExpress и траењето на покритието;
 - 2.3. оштетување на мобилниот телефон, кое било предизвикано од или е во врска со: земјотрес, војна, непријателства или дејствија слични на војна, граѓанска војна, револуција, востание, немири кои настапуваат како резултат на таквите дејствија, мини, торпеда, бомби или други воени оружја, заробување, заплenuвања, ограничувања или задржувања и

- последници на тие случаи или обиди за нивно извршување со саботажа или тероризам од политички побуди, детонација на експлозиви, граѓански немири, насилство или други слични дејствија;
- 2.4. делување на виша сила и поради делување на елементарни непогоди и нуклеарна енергија;
 - 2.5. индиректни загуби предизвикани со настапувањето на осигурениот случај (загуба на заработка и сл.);
 - 2.6. штети и дефекти на екранот на мобилниот телефон до кои дошло:
 - 2.6.1. како последица на редовно работење и употреба на мобилниот телефон;
 - 2.6.2. со трошење и абење;
 - 2.6.3. како последица на нестручно инсталирање, несоодветно поправање или модификации извршени од страна на трети лица кои не се стручно оспособени и овластени за такви зафати;
 - 2.6.4. за кои одговара трето лице врз основа на законски (на пример, одговорност на производителот) или договорни одредби (на пример, гаранција на производителот);
 - 2.6.5. како последица на намерно или грубо невнимание на корисникот или друг корисник на мобилниот телефон;
 - 2.6.6. како последица од директна или индиректна штета на други уреди;
 - 2.6.7. како последица на несоодветна, непрописна или невообичаена употреба или чистење на мобилниот телефон, особено ако таквите постапки не се во согласност со упатствата на производителот;
 - 2.6.8. како последица на извршени активности во врска со подесување и чистење;
 - 2.6.9. затоа што мобилниот телефон бил оставен, заборавен или изгубен;
 - 2.6.10. како директна или индиректна последица од атмосферски врнежи;
 - 2.6.11. како последица од делување на влага;
 - 2.6.12. поради занемарливи недостатоци, особено штети од гребнатинки, како и други грешки во изгледот, кои не влијаат врз техничката употребливост и функционалност на мобилниот телефон, како и какви било штети од естетска природа;
 - 2.7. загуба на податоци (опфаќа, не се ограничува на: контакти, SMS пораки, фотографии, музика, видео содржини), софтвер и друго од мобилниот телефон, како и сите можни трошоци кои настанале поради губење на горе наведените податоци;
 - 2.8. оштетувања на мемориски картички, SIM картички и други уреди кои не се опфатени со овие Општи услови.
3. Корисникот во никој случај, а особено во случај ако да не ги извршил потребните плаќања од членот 6 од овие Општи услови, не ги потпишал записниците и сл., не стекнува право на никакви парични побарувања спрема ORYX.

Поднесување на проговори и решавање на спорови

Член 10

5. Сите лица кои својот правен интерес го црпат од производот MobiExpress, 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, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
6. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
7. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
8. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот MobiExpress 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.

Други одредби

Член 11

3. 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.
4. Овие Општи услови стапуваат во сила и се применуваат од денот на нивното донесување и објавување.

Овие Општи услови стапуваат во сила и се применуваат од 01.04.2022 година.

Back-up car

Орџ Back-up car – со достава

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900

Воведни одредби

Член 1

6. Одделните термини во овие Општи услови и поволности на производот Backup Car ORYX Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
- 6.1. „**ОРЈХ**“, го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
 - 6.2. „**ОРЈХ**“, и „**ОРЈХ Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
 - 6.3. „**Македонски телеком**“, го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот Backup Car;
 - 6.4. „**Корисник**“, е правно лице кое со Македонски телеком 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;
 - 6.5. „**Осигурувач**“, е осигурително друштво со кое корисникот има склучен договор за осигурување од автомобилска одговорност или на кое му е поднесено отштетно барање во согласност со членот 2 од овие Општи услови;
 - 6.6. „**Полиса**“, е документ за договор за осигурување;
 - 6.7. „**Возило**“, означува патничко 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;
 - 6.8. „**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.
 - 6.9. „**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 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.
 - 6.10. „**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.
7. Предмет на производот Backup Car може да бидат исклучиво регистрирани патнички 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 Backup Car на корисникот му овозможува да ги реализира поволностите во согласност со договорениот обем на права од покритието на производот Backup Car по пријавувањето на отштетното барање:
 - 1.1. по полисата за автомобилска одговорност за возилото на корисникот или
 - 1.2. по полисата за автомобилска одговорност за возилото на трето лице, кое имало судир / несреќа со возилото на корисникот поради сообраќајна незгода / несреќа.
2. Во случај ако корисникот е оштетено лице во сообраќајна несреќа, пријавата на штета по полисата за автомобилска одговорност 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. Во случај корисникот да е виновен за сообраќајната несреќа, корисникот ќе му потврди на ORYX дека постои отштетно барање по полисата на корисникот.

Поволности на производот Backup Car

Член 3

7. 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:
 - 7.1. услуга на **контакт центар** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Backup Car и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;

- 7.2.** услуга за **закуп на заменско возило** еднократно во текот на важноста на покритието, во зависност од договорената класа и договорениот број на денови:
- 7.2.1.** класа MINI (на пр. VW UP, Renault Twingo, Citroen C1 и слично);
 - 7.2.2.** Backup Car 1 dan
 - 7.2.3.** Backup Car 3 dana
 - 7.2.4.** Backup Car 5 dana
 - 7.2.5.** Backup Car 7 dana
 - 7.2.6.** Backup Car 10 dana
 - 7.2.7.** Backup Car 15 dana
- 7.3.** Со услуга за **достава и преземање на возило.**
- 8.** Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот одреден во ставот 1 од овој член. 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, односно според нивната пазарна цена.

Начин на остварување на поволностите

Член 4

- 13.** Во случај на настанување на осигурен случај, корисникот е должен да го повика контакт центарот на телефонскиот број 0800 11 900.
- 14.** При јавувањето корисникот треба да му ги даде на операторот од контакт центарот следниве податоци:
- 14.1.** број на шасија;
 - 14.2.** име и презиме;
 - 14.3.** доказ за активирање на производот Backup Car (број на отштетното барање, Европски извештај за несреќата, Записник од полициски увид, Полициска потврда за сообраќајната несреќа и сл.)
 - 14.4.** регистарска ознака на возилото;
 - 14.5.** марка и модел на возилото;
 - 14.6.** број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 14.7.** локација на сообраќајната несреќа;
 - 14.8.** други податоци по барање на операторот од контакт центарот.
- 15.** Врз основа на добиените податоци операторот од контакт центарот ќе уврди постоење на осигурен случај и обем на поволностите од производот Backup Car.
- 16.** Корисникот ќе ги избере поволностите кои сака да ги користи, согласно поволностите на кои има право.
- 17.** Операторот на контакт центарот ќе му организира на корисникот користење на правата на најдобар и најефикасен начин, согласно поволностите на кои корисникот има право.
- 18.** Корисникот ќе го преземе, користи и врати заменското возило според договорениот термин на Резервација за закуп на возилото.
- 19.** Во случај ако корисникот во моментот на поднесување на барањето за активирање на производот Backup Car 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.
- 20.** 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 Македонски телеком или ORYX биде оптоварен од Закуподавачот за наведените обврски, корисникот се обврзува на Македонски телеком, односно на ORYX да му ги надомести и плати тие обврски, ако Македонски телеком 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 патничкото 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 ценонниците 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 веднаш по настапувањето на осигурениот случај.
2. При пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сèшто може да послужи за осветлување 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 одговорното осигурително друштво, на кое е наведен деловодниот број под кој тоа отштетно барање се води, односно ќе му достави друг доказ за активирање на производот Backup Car (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 Македонски телеком 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

- 7.** Поволностите на производот Vauxhall Car, 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 налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со наведеното во налогот.
- 8.** Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Vauxhall Car, односно 24 часа по склучувањето на договорот, ако поинаку не е договорено.
- 9.** Поволностите на производот Vauxhall Car 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 Vauxhall Car се реализираат на територијата на Република Северна Македонија.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 9

- 7.** Корисникот не ја реализира можноста за користење на правата од покритието Vauxhall Car, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако отштетното барање е поднесено поради, но не се ограничува на:
 - 7.1.** штети настанати поради удар од непознат сторител;
 - 7.2.** штети настанати поради сообраќајна несреќа со нерегистрирано возило;
 - 7.3.** 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;
 - 7.4.** во сите останати случаи кога отштетното барање поднесено кон одговорното друштво е неосновано од аспект на Општите услови за користење на полисата за автомобилска одговорност и законските прописи (случаи на губење на правата од осигурувањето, исклучување на обврската на осигурувачот за надоместок на штета).
- 8.** Корисникот ја губи можноста за користење на правата од покритието Vauxhall Car, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако во моментот на случување на сообраќајната несреќа:
 - 8.1.** корисникот прекршил некоја од своите обврски 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;
 - 8.2.** ако организирањето на услугите на производот Vauxhall 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;
 - 8.3.** корисникот не го користел возилото за цели за кои возилото е наменето;
 - 8.4.** корисникот немал важечка возачка дозвола од соодветен вид или категорија;
 - 8.5.** 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;
 - 8.6.** корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 8.7.** корисникот учествувал во натпревари и трки заради постигнување на најголема или најголема просечна брзина, вклучително и тренинзи;
 - 8.8.** ако штетата настанала поради тоа што возилото било технички неисправно, а таа околност на корисникот му била позната;
 - 8.9.** ако штетата е предизвикана поради кривично дело неконтролирано возење во патниот сообраќај;

- 8.10.** ако осигурениот случај настапил како последица на воени случувања, нереди, социјални немири, радијација, земјотреси, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажи и сл.;
- 8.11.** 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.
- 9.** 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 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 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 Ваксир Кар, Македонски телеком 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 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

13. 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 од или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адресата на ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, бул.Св. Кирил и Методиј 20, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
14. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
15. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
16. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот Roadside Assistance 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 се упатат на помирување пред една од организациите за помирување.

Други одредби

Член 12

5. 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.
6. Овие Општи услови се применуваат од 01.04.2022 година.

Орџ Backup car - без достава

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 11 900

Воведни одредби

Член 1

8. Одделните термини во овие Општи услови и поволности на производот Backup Car ORYX Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
- 8.1. „**ORYX**„ го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД доел Скопје, ул. 11-ти Октомври бр. 31/1-9, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
 - 8.2. „**ORYX**„ и „**ORYX Assistance**„ го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Backup Car;
 - 8.3. „**Македонски телеком**„ го означува друштвото на партнерот Македонски телеком АД Скопје, Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, ЕМБС: 5168660, кое со корисниците склучува договор за производот Backup Car;
 - 8.4. „**Корисник**„ е правно лице кое со Македонски телеком 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;
 - 8.5. „**Осигурувач**„ е осигурително друштво со кое корисникот има склучен договор за осигурување од автомобилска одговорност или на кое му е поднесено отштетно барање во согласност со членот 2 од овие Општи услови;
 - 8.6. „**Полиса**„ е документ за договор за осигурување;
 - 8.7. „**Возило**„ означува патничко 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;
 - 8.8. „**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.
 - 8.9. „**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 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.
 - 8.10. „**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.
9. Предмет на производот Backup Car може да бидат исклучиво регистрирани патнички 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

3. Производот Backup Car на корисникот му овозможува да ги реализира поволностите во согласност со договорениот обем на права од покритието на производот Backup Car по пријавувањето на отштетното барање:
- 3.1. по полисата за автомобилска одговорност за возилото на корисникот или
 - 3.2. по полисата за автомобилска одговорност за возилото на трето лице, кое имало судир / несреќа со возилото на корисникот поради сообраќајна незгода / несреќа.
4. Во случај ако корисникот е оштетено лице во сообраќајна несреќа, пријавата на штета по полисата за автомобилска одговорност 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. Во случај корисникот да е виновен за сообраќајната несреќа, корисникот ќе му потврди на ORYX дека постои отштетно барање по полисата на корисникот.

Поволности на производот Backup Car

Член 3

9. 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:
- 9.1. услуга на **контакт центар** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Backup Car и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - 9.2. услуга за **закуп на заменско возило** еднакратно во текот на важноста на покритието, во зависност од договорената класа и договорениот број на денови:
 - 9.2.1. класа MINI (на пр. VW UP, Renault Twingo, Citroen C1 и слично);
 - 9.2.2. Backup Car 1 dan
 - 9.2.3. Backup Car 3 dana
 - 9.2.4. Backup Car 5 dana

- 9.2.5. Backup Car 7 dana
- 9.2.6. Backup Car 10 dana
- 9.2.7. Backup Car 15 dana

- 9.3. услуга за **достава и преземање на возило** само ако во местото на живеалиштето не постои локација на која се врши достава и преземање на возила.
10. Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот одреден во ставот 1 од овој член. 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, односно според нивната пазарна цена.

Начин на остварување на поволностите

Член 4

21. Во случај на настанување на осигурен случај, корисникот е должен да го повика контакт центарот на телефонскиот број 0800 11 900.
22. При јавувањето корисникот треба да му ги даде на операторот од контакт центарот следниве податоци:
- 22.1. број на шасија;
 - 22.2. име и презиме;
 - 22.3. доказ за активирање на производот Backup Car (број на отштетното барање, Европски извештај за несреќата, Записник од полициски увид, Полициска потврда за сообраќајната несреќа и сл.)
 - 22.4. регистарска ознака на возилото;
 - 22.5. марка и модел на возилото;
 - 22.6. број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 22.7. локација на сообраќајната несреќа;
 - 22.8. други податоци по барање на операторот од контакт центарот.
23. Врз основа на добиените податоци операторот од контакт центарот ќе уврди постоење на осигурен случај и обем на поволностите од производот Backup Car.
24. Корисникот ќе ги избере поволностите кои сака да ги користи, согласно поволностите на кои има право.
25. Операторот на контакт центарот ќе му организира на корисникот користење на правата на најдобар и најефикасен начин, согласно поволностите на кои корисникот има право.
26. Корисникот ќе го преземе, користи и врати заменското возило според договорениот термин на Резервација за закуп на возилото.
27. Во случај ако корисникот во моментот на поднесување на барањето за активирање на производот Backup Car 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.
28. 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 Македонски телеком или ORYX биде оптоварен од Закуподавачот за наведените обврски, корисникот се обврзува на Македонски телеком, односно на ORYX да му ги надомести и плати тие обврски, ако Македонски телеком или ORYX тие обврски ги надоместат или бидат во обврска да му ги надоместат на Закуподавачот.

Правила за користење на поволностите

Член 5

8. Под услов да има важечка возачка дозвола за управување со патничкото 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.
9. 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:
- 9.1. гориво и надоместок за точење на гориво ако возилото не е вратено со истото количество на гориво со кое е преземено под закуп;
 - 9.2. парични казни за сообраќајни прекршоци;
 - 9.3. казни за погрешно паркирање и надоместоци за паркинг;
 - 9.4. надоместоци за оштетувања или поправка на возилото, клучевите и/или опремата;
 - 9.5. надоместоци за патарини, мостаринии сл.;
 - 9.6. надоместок за дополнителен возач;
 - 9.7. надоместок за млади возачи;
 - 9.8. надоместок за еднонасочни закупи, т.е. закупи кога корисникот го презема возилото во една филијала на Закуподавачот, а го враќа во друга филијала;

- 9.9. дополнителни надоместоци за повеќе поминати километри (што се наведува во Договорот за закуп за секој дополнителен километар возење);
- 9.10. надоместок за доцнење при враќање на возилото;
- 9.11. надоместок за преземање или враќање на возилото надвор од работното време на филијалата;
- 9.12. 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);
- 9.13. надоместок за губење или оштетување на документацијата на возилото;
- 9.14. 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.)
- 9.15. административни надоместоци наведени во Договорот за закуп или ценонлиците и тарифите на Закуподавачот.
10. 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.
11. Корисникот е обврзан да го преземе заменското возило и да го врати согласно Резервацијата за закуп на возилото.
12. 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.
13. 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.
14. 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

4. Корисникот е должен:

- 4.1. 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;
 - 4.2. да биде на местото на кое ќе се обезбедува услугата;
 - 4.3. секој осигурен случај кој може да резултира со исплата или рефундација од страна на ORYX да го пријави во пишана форма веднаш по настапувањето на осигурениот случај.
5. При пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сèшто 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.
6. Корисникот се обврзува:
- 6.1. дека на контакт центарот на ORYX ќе му го достави Известувањето за предавањето на отштетното барање на одговорното осигурително друштво, на кое е наведен деловодниот број под кој тоа отштетно барање се води, односно ќе му достави друг доказ за активирање на производот Backup Car (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;
 - 6.2. 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 Македонски телеком 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;
 - 6.3. 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;
 - 6.4. дека возилото ќе го користи само возачот или дополнителниот возач, за сопствени потреби и во согласност со намената на возилото;
 - 6.5. дека возилото ќе го користи правилно и кон возилото ќе постапува со внимание на добар домаќин / стопанственик;
 - 6.6. дека нема да конзумира тутунски производи ниту ќе дозволи конзумација на истите во возилото;
 - 6.7. 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;
 - 6.8. дека ќе вози само по јавни категоризирани патништа, без влијание на алкохол или наркотици, почитувајќи ги сите сообраќајни прописи и регулацијата на сообраќајот;
 - 6.9. 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.;
 - 6.10. дека нема да прави никакви преправки на возилото;
 - 6.11. дека ќе ги сноси сите трошоци во врска со погонот, горивото, патарините, мостарините, надоместоци за паркинг, надоместоци за прекршоци и други слични надоместоци;
 - 6.12. 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;

- 6.13.** дека возилото нема да го вози надвор од границите на Република Северна Македонија;
- 6.14.** дека нема да презема ниту е овластен да презема никакви обврски во име на Закуподавачот во врска со возилото и неговата употреба и погон;
- 6.15.** 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 покритие

Член 7

- 10.** Поволностите на производот Backup Car, 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 налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со наведеното во налогот.
- 11.** Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Backup Car, односно 24 часа по склучувањето на договорот, ако поинаку не е договорено.
- 12.** Поволностите на производот Backup Car 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 покритие

Член 8

- 2.** Поволностите на производот Backup Car се реализираат на територијата на Република Северна Македонија.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 9

- 10.** Корисникот не ја реализира можноста за користење на правата од покритието Backup Car, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако отштетното барање е поднесено поради, но не се ограничува на:
 - 10.1.** штети настанати поради удар од непознат сторител;
 - 10.2.** штети настанати поради сообраќајна несреќа со нерегистрирано возило;
 - 10.3.** 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;
 - 10.4.** во сите останати случаи кога отштетното барање поднесено кон одговорното друштво е неосновано од аспект на Општите услови за користење на полисата за автомобилска одговорност и законските прописи (случаи на губење на правата од осигурувањето, исклучување на обврската на осигурувачот за надоместок на штета).
- 11.** Корисникот ја губи можноста за користење на правата од покритието Backup Car, кои се пропишани со овие Општи услови, во случај ако во моментот на случување на сообраќајната несреќа:
 - 11.1.** корисникот прекршил некоја од своите обврски 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;
 - 11.2.** 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;
 - 11.3.** корисникот не го користел возилото за цели за кои возилото е наменето;
 - 11.4.** корисникот немал важечка возачка дозвола од соодветен вид или категорија;
 - 11.5.** 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;
 - 11.6.** корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 11.7.** корисникот учествувал во натпревари и трки заради постигнување на најголема или најголема просечна брзина, вклучително и тренинзи;
 - 11.8.** ако штетата настанала поради тоа што возилото било технички неисправно, а таа околност на корисникот му била позната;
 - 11.9.** ако штетата е предизвикана поради кривично дело неконтролирано возење во патниот сообраќај;
 - 11.10.** ако осигурениот случај настапил како последица на воени случувања, нереди, социјални немири, радијација, земјотреси, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажи и сл.;
 - 11.11.** 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.
- 12.** 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

5. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Vascip Car, Македонски телеком ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.
6. 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.
7. 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.
8. 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

17. 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 од или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адресата на ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, бул.Св. Кирил и Методиј 20, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината на известувањето, потписот на подносителот на известувањето и времето на испраќање на известувањето.
18. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
19. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
20. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот Roadside Assistance или се во врска со него, вклучувајќи ги и спорите кои се однесуваат на прашањата за валидноста на неговото создавање, повреда или престанување, како и на правните последици кои произлегуваат од тоа, можат да се упатат на помирување пред една од организациите за помирување.

Други одредби

Член 12

7. 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.
8. Овие Општи услови се применуваат од 01.04.2022 година.