



**ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE
ASSISTANCE – помош на пат**

Општи Услови за
користење на услугите

**Roadside Assistance -
помош на пат**

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

Roadside Assistance – помош на пат Македонија

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ
0800 22 202

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 доел Скопје, ул. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 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. „**A1 Македонија**,“ го означува Друштвото за комуникациски услуги A1 Македонија ДООЕЛ Скопје, со седиште во Скопје, Плошад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје, ЕМБС: 7068310, кое со корисниците во име и за сметка на ORYX склучува договор за производот Roadside Assistance;

1.4. „**Корисник**,“ е физичко и/или правно лице кое преку A1 Македонија 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.

1.7. „**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 што ќе бидат побарани во тој момент, изразува желба и намера за закупување на одредена класа на возило од закуподавачот во

определен час, ден и 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). Закуподавачот отвора договор за закуп на име на корисникот ако возилото во лизинг е на име на корисникот што ќе го потпише и договорот за закуп.

2. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:

2.1. Корисникот кој е физичко лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance доколку истиот во моментот на несреќата бил во возилото, без оглед на тоа дали е сопственик на возилото или е возач или совозач. Во случај на корисник кој е правно лице, поволностите на производот Roadside Assistance може да ги користи лицето кое е корисник на бројот (MSISDN-от) на кој е активиран производот Roadside Assistance и доколку истиот бил во моментот на несреќата во возилото.

2.2. Сите износи, односно лимити на одделните поволности кои се наведени во овие Општи услови и кои се изразени во парични единици, претставуваат бруто вредност, односно тие ги вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.

Осигурени случаи

Член 2

1. Идните, неизвесни случаи, кои се случуваат независно од волјата 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. (сите заедно: Осигурен/и случај/и).

Обврски на корисникот

Член 3

1. Корисникот е должен:

1.1. услугата за помош на пат да ја побара на контакт центарот на ORYX веднаш по

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

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 настапување на осигурен настан, во период од 1 (една) година, согласно временското покритие од членот 12 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - 1.1. услуга на **контакт центарот** каде корисникот може да го пријави осигурениот 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 7.500,00 MKD;
 - 1.3. услуга за **превоз на возилото** до максимален вкупен износ од 12.000,00 MKD;
 - 1.4. услуга за **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа или дефект, најмногу до 1 ден до вкупен износ од 3.100,00 MKD по ден;
 - 1.5. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до максимален вкупен износ од 5.000,00 MKD;
 - 1.6. неограничено користење на услугата на **достава на гориво**;
 - 1.7. неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.
2. Заради избегнување на секакво двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во цената на интервенцијата.
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 директно на ORYX согласно важечкиот ценовник на денот на интервенцијата.

Начин на остварување на поволностите

Член 5

1. Корисникот може да ги искористи предвидените 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 22 202, 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. MSISDN;
 - 2.2. име и презиме;
 - 2.3. регистарска ознака на возилото;
 - 2.4. број на шасија;
 - 2.5. вид и марка на возилото;
 - 2.6. број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 2.7. најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
 - 2.8. други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.
3. Операторот има право да одбие обезбедување помош во случај ако корисникот ги ускратил горенаведените податоци.
4. 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:
 - 4.1. евентуални доцнења како резултат на надворешни влијанија независно од ORYX (како што се, но не се ограничени на, метеоролошки феномени, застои на патот и др.), а кои може да предизвикаат отежната испорака на поволностите и спроведување на овие Општи услови;
 - 4.2. штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или преку друго делување, како и
 - 4.3. штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можеле разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.
5. Во согласност со принципот на совесност и честност, при пријавување на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи за расветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

- случај. Во спротивно, корисникот подлежи на полна материјална и кривична одговорност за несоодветно постапување.
6. 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.
 7. 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.
 8. По обезбедената услуга од производот Roadside Assistance корисникот добива образец на фактура, кој е должен да го потпише, бидејќи се работи за документ со кој се евидентира користењето на поволностите од производот Помош на пат.
 9. ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од обемот утврден во овие Општи услови. Притоа особено се исклучени какви било парични побарувања на корисникот, бидејќи целта и природата на овие Општи услови е организирање и обезбедување помош во натура, а не исплата на надоместоци за осигурените настани. Исто така се исклучени побарувањата што корисникот би можел да ги побара врз основа на несоодветен начин, квалитет или брзина на извршената интервенција.
 10. Услугите за користење на заменско возило од членот 8 и алтернативен превоз од членот 9 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.
- Помош на пат (поправка на возило)**
Член 6
1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста на помош на пат во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.
 2. По бараното обезбедување на поволноста Roadside Assistance операторот на контакт центарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор проценил дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:
 - 2.1. на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
 - 2.2. 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.
 3. 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.
 4. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
 - 4.1. **испуштање** на погрешно наточено гориво;
 - 4.2. **дополнување на гориво;**
 - 4.3. **замена на тркала и гуми;**
 - 4.4. **замена или полнење на акумулатор;**
 - 4.5. **отклучување** на заклучено возило (механички, електронски).
 5. 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.
 6. 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.
 7. 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 поволноста за превоз на возилото и ќе се смета дека поволноста за поправка на возилото не е користена.
 8. 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

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

поволноста Roadside Assistance од членот 4 став 1 точка 1.2 на овие Општи услови.

9. Услугата на помош на пат се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.2.

Превоз на возило

Член 7

1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста за превоз на возилото во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.
2. Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 2.1. **доаѓање** на местото на интервенцијата;
 - 2.2. **товарење** на возилото на интервентно возило;
 - 2.3. **превоз (шлепување)** на возилото;
 - 2.4. **истоварување** на возилото.
3. Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа услуга, се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместокот за поволноста за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3 на овие Општи услови.
4. Поволноста за превоз на возилото се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.3.

Заменско возило

Член 8

1. Корисникот има право да ја користи поволноста за користење на заменско возило еднократно во текот на временското покритие во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување.
2. Корисникот може да користи заменско возило само за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот.
3. Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
 - 3.1. **организирање** на заменско возило;
 - 3.2. **достава** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на корисникот до локацијата каде се наоѓа заменското возило, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3;
 - 3.3. **закуп на заменско возило** до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.4.
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.).

5. 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.
6. Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно општите услови на закуподавачот.
7. Корисникот се обврзува да ги подмири сите трошоци, настанати за време на користењето на заменското возило на давателот 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.

Алтернативен превоз

Член 9

1. Корисникот има право на користење на поволноста за алтернативен превоз (такси, автобус, воз, авион) еднократно во текот на временското покритие.
2. Корисникот може да ја реализира поволноста за алтернативен превоз ако возилото не е во возна состојба, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа и возилото не може да биде поправено истиот ден..
3. Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.5.
4. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за алтернативен превоз од член 4 став 2 точка 1.5 на овие Општи услови.

Достава на гориво

Член 10

1. Корисникот има право на користење на поволноста за достава на гориво повеќекратно во текот на временското покритие во случај ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво.
2. ORYX се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата на до 20 литри гориво. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

најблиску до местото каде осигурениот случај настапил.

3. Корисникот самиот ги сноси трошоците за горивото.
4. Поволноста за достава на гориво се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.6 на овие Општи услови.

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 на 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 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 налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со 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, освен ако не е поинаку 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, освен ако не е поинаку договорено.

Територијално покритие

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 преку 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 се случил поради воени настани или дејствија слични на војна, нереди, револуции, граѓански немири, востанија, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажи, земјотреси, детонации со експлозив, насилства или други слични настани;
 - 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

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

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 возоможил со возилото да управува лице во ситуациите од претходниот став на овој член, ги губи правата од производот Roadside Assistance.

Собирање и обработка на податоци

Член 15

1. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, А1 ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.
2. Во случај ако корисникот побара асистенција врз основа на овие Општи услови, ORYX како давател на наведената услуга ќе ги обработи личните податоци на корисникот, наведени во овие Општи услови, а кои се неопходни за давање на услугата на асистенција. Обработката на тие податоци се спроведува согласно политиката за заштита на податоците, наведена и во Изјава за приватност на ORYX, која се наоѓа на веб-страницата на ORYX Асистенција.
3. За време на користењето на поволностите на производите корисникот се известува дека неговите разговори со контакт-центарот можат да бидат снимени заради интерно пратење на комуникацијата со корисниците, давање поволности на производите, подобрување на квалитетот за дадената услуга, решавање на конкретни пријавени настани, како и евентуални приговори, како доказ во судска постапка во случај на спор и слично.
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 16

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. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса prigovori@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината, потписот на подносителот и времето на испраќање на приговорот.

2. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
3. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
4. Во случај на судски спор кој може да произлезе од толкувањето, примената или исполнувањето на обврските од овие Општи услови, страните се договараат надлежен да биде стварно надлежниот суд во Република Северна Македонија и да се применува македонското право.

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 01.07.2023 година.

Roadside Assistance – помош на пат Регион

ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ
0800 22 202

За повици од странство (+ 389 23 204 032)

Воведни одредби

Член 1

1. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Roadside Assistance

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

(во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:

- 1.1. **„ORYX,“** го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД доел Скопје, ул. Св, Кирил и Методиј бр. 20, 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. **„A1 Македонија,“** го означува Друштвото за комуникациски услуги A1 Македонија ДООЕЛ Скопје, со седиште во Скопје, Плоштад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје, ЕМБС: 7068310, кое со корисниците во име и за сметка на ORYX склучува договор за производот Roadside Assistance;
 - 1.4. **„Корисник,“** е физичко и/или правно лице кое преку A1 Македонија 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.
 - 1.7. **„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 што ќе бидат побарани во тој момент, изразува желба и намера за закупување на одредена класа на возило од закуподавачот во определен час, ден и 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). Закуподавачот отвора договор за закуп на име на корисникот ако возилото во лизинг е на име на корисникот што ќе го потпише и договорот за закуп.
2. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:

- 2.1. Корисникот кој е физичко лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance доколку истиот во моментот на несреќата бил во возилото, без оглед на тоа дали е сопственик на возилото или е возач или совозач. Во случај на корисник кој е правно лице, поволностите на производот Roadside Assistance може да ги користи лицето кое е корисник на бројот (MSISDN-от) на кој е активиран производот Roadside Assistance и доколку истиот бил во моментот на несреќата во возилото.
- 2.2. Сите износи, односно лимити на одделните поволности кои се наведени во овие Општи услови и кои се изразени во парични единици, претставуваат бруто вредност, односно тие ги вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.

Осигурени случаи

Член 2

1. Идните, неизвесни случаи, кои се случуваат независно од волјата 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. (сите заедно: Осигурен/и случај/и).

Обврски на корисникот

Член 3

1. Корисникот е должен:
 - 1.1. услугата за помош на пат да ја побара 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

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

форма во рок од 30 дена од настапувањето на осигурениот случај.

Поволности на производот Roadside

Assistance

Член 4

- Во случај на настапување на осигурен настан, во период од 1 (една) година, согласно временското покритие од членот 12 на овие Општи услови, корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - 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;
 - услуга за **помош (поправка на возило) на пат** до максимален вкупен износ од 12.500,00 MKD;
 - услуга за **превоз на возилото** до максимален вкупен износ од 23.000,00 MKD;
 - услуга за **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа или дефект, најмногу 2 дена до вкупен износ од 3.100,00 MKD по ден;
 - услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до максимален вкупен износ од 9.000,00 MKD;
 - услуга за **хотелско сместување** за возачот и сопатниците, најмногу до 3 дена, до вкупен износ од 3.100,00 MKD по ден и по лице;
 - неограничено користење на услугата на **достава на гориво**;
 - неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.
 - Заради избегнување на секакво двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во цената на интервенцијата.
 - 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 директно на ORYX согласно важечкиот ценовник на денот на интервенцијата.
- Начин на остварување на поволностите**
- Член 5
- Корисникот може да ги искористи предвидените 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 22 202 или за повици од странство (+389 23 204 032), 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:
 - MSISDN;
 - име и презиме;
 - регистарска ознака на возилото;
 - број на шасија;
 - вид и марка на возилото;
 - број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 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.
 - Операторот има право да одбие обезбедување помош во случај ако корисникот ги ускратил горенаведените податоци.
 - 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:
 - евентуални доцнења како резултат на надворешни влијанија независно од ORYX (како што се, но не се ограничени на, метеоролошки феномени, застои на патот и др.), а кои може да предизвикаат отежната испорака на поволностите и спроведување на овие Општи услови;
 - 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.
 - Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавување на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи за осветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај. Во спротивно, корисникот подлежи на полна материјална и кривична одговорност за несоодветно постапување.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

6. 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.
7. 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.
8. По обезбедената услуга од производот Roadside Assistance корисникот добива образец на фактура, кој е должен да го потпише, бидејќи се работи за документ со кој се евидентира користењето на поволностите од производот Помош на пат.
9. ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од обемот утврден во овие Општи услови. Притоа особено се исклучени какви било парични побарувања на корисникот, бидејќи целта и природата на овие Општи услови е организирање и обезбедување помош во натура, а не исплата на надоместоци за осигурените настани. Исто така се исклучени побарувањата што корисникот би можел да ги побара врз основа на несоодветен начин, квалитет или брзина на извршената интервенција.
10. Услугите за користење на заменско возило од членот 8 и алтернативен превоз од членот 9 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.
- 2.1. на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
- 2.2. 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.
3. 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.
4. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
 - 4.1. **испуштање** на погрешно наточено гориво;
 - 4.2. **дополнување на гориво;**
 - 4.3. **замена на тркала и гуми;**
 - 4.4. **замена или полнење на акумулатор;**
 - 4.5. **отклучување** на заклучено возило (механички, електронски).
5. 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.
6. Во случај кога при поправка се извршува вградување / замена на делови или полнење со гориво, вградените делови и наточеното гориво не се вклучени во покретието и нивниот трошок е на товар на корисникот согласно пазарната цена на тие делови и горивото.
7. 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 поволноста за превоз на возилото и ќе се смета дека поволноста за поправка на возилото не е користена.
8. 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 поволноста Roadside

Помош на пат (поправка на возило)

Член 6

1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста на помош на пат во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.
2. По бараното обезбедување на поволноста Roadside Assistance операторот на контакт центарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор проценил дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

Assistance од членот 4 став 1 точка 1.2 на овие Општи услови.

9. Услугата на помош на пат се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.2.

Превоз на возило

Член 7

1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста за превоз на возилото во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.
2. Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 2.1. **доаѓање** на местото на интервенцијата;
 - 2.2. **товарење** на возилото на интервентно возило;
 - 2.3. **превоз (шлепување)** на возилото;
 - 2.4. **истоварување** на возилото.
3. Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа услуга, се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместокот за поволноста за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3 на овие Општи услови.
4. Поволноста за превоз на возилото се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.3.

Заменско возило

Член 8

1. Корисникот има право да ја користи поволноста за користење на заменско возило еднократно во текот на временското покритее во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување.
2. Корисникот може да користи заменско возило само за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот.
3. Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
 - 3.1. **организирање** на заменско возило;
 - 3.2. **достава** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на корисникот до локацијата каде се наоѓа заменското возило, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3;
 - 3.3. **закуп на заменско возило** до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.4.
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.).

5. 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.
6. Корисникот ги користи услугите за заменско возило согласно општите услови на закупаваачот.
7. Корисникот се обврзува да ги подмири сите трошоци, настанати за време на користењето на заменското возило на давателот 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.

Алтернативен превоз

Член 9

1. Корисникот има право на користење на поволноста за алтернативен превоз (такси, автобус, воз, авион) еднократно во текот на временското покритее.
2. Корисникот може да ја реализира поволноста за алтернативен превоз ако возилото не е во возна состојба, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа и возилото не може да биде поправено истиот ден..
3. Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.5.
4. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за алтернативен превоз од член 4 став 2 точка 1.5 на овие Општи услови.

Сместување

Член 10

1. Корисникот има право да ја користи поволноста за триденвно сместување еднократно во текот на временското покритее.
2. Корисникот може да ја искористи поволноста за сместување, ако возилото не е во возна состојба, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа и возилото не може да се поправи истиот ден.
3. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.6.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

4. Доколку единечните трошоци за сместувањето се поголеми од оние од членот 4 став 1 точка 1.6, 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.
5. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за сместување од членот 4 став 1 точка 1.6 на овие Општи услови.
6. Корисникот користи сместување согласно со општите услови на давателот на сместување

Достава на гориво

Член 11

1. Корисникот има право на користење на поволноста за достава на гориво повеќекратно во текот на временското покритие во случај ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво.
2. ORYX се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата на до 20 литри гориво. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа најблиску до местото каде осигурениот случај настапил.
3. Корисникот самиот ги сноси трошоците за горивото.
4. Поволноста за достава на гориво се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.7 на овие Општи услови.

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 на 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

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 налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со 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, освен ако не е поинаку 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, освен ако не е поинаку договорено.

Територијално покритие

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 преку контакт центарот на ORYX, т.е. доколку настапувањето на осигурениот случај не е пријавено во контакт центарот на ORYX или не е направена пријава

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

веднаш по настанувањето на осигурениот случај;

- 1.3. ако корисникот побара превоз на возило кое е неосигурано, нерегистрирано или кое нема важечка сообраќајна дозвола;
 - 1.4. ако осигурениот случај се случил поради воени настани или дејствија слични на војна, нереди, револуции, граѓански немири, востанија, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажии, земјотреси, детонации со експлозив, насилства или други слични настани;
 - 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.

Собирање и обработка на податоци

Член 16

1. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, A1 ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.
2. Во случај ако корисникот побара асистенција врз основа на овие Општи услови, ORYX како давател на наведената услуга ќе ги обработи личните податоци на корисникот, наведени во овие Општи услови, а кои се неопходни за давање на услугата на асистенција. Обработката на тие податоци се спроведува согласно

политиката за заштита на податоците, наведена и во Изјава за приватност на ORYX, која се наоѓа на веб страната на ORYX Асистенција.

3. За време на користењето на поволностите на производите корисникот се известува дека неговите разговори со контакт центарот можат да бидат снимени заради интерно пратење на комуникацијата со корисниците, давање поволности на производите, подобрување на квалитетот за дадената услуга, решавање на конкретни пријавени настани, како и евентуални приговори, како доказ во судска постапка во случај на спор и слично.
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 17

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. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса prigovori@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината, потписот на подносителот и времето на испраќање на приговорот.
2. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
3. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
4. Во случај на судски спор кој може да произлезе од толкувањето, примената или исполнувањето на обврските од овие Општи услови, страните се договараат надлежен да биде стварно надлежниот суд во Република Северна Македонија и да се применува македонското право.

Други одредби

Член 18

1. Одредбите од овие Општи услови подлежат на промени, а изменетите услови ќе бидат



ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

објавени во моментот кога стапуваат во сила, ако поинаку не е утврдено.

2. Овие Општи услови се применуваат од 01.07.2023 година.

Roadside Assistance – помош на пат Европа

**ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ
0800 22 202**

За повици од странство (+389 23 204 032)

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 доел Скопје, ул. Св, Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

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. **„A1 Македонија„** го означува Друштвото за комуникациски услуги A1 Македонија ДООЕЛ Скопје, со седиште во Скопје, Плошад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје, ЕМБС: 7068310, кое со корисниците во име и за сметка на ORYX склучува договор за производот Roadside Assistance;
 - 1.4. **„Корисник„** е физичко и/или правно лице кое преку A1 Македонија 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.
 - 1.7. **„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 што ќе бидат побарани во тој момент, изразува желба и намера за закупување на одредена класа на возило од закуподавачот во определен час, ден и 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). Закуподавачот отвора договор за закуп на име на корисникот ако возилото во лизинг е на име на корисникот што ќе го потпише и договорот за закуп.
2. Следните општи одредби важат за сите поволности на производот Roadside Assistance:
- 2.1. Корисникот кој е физичко лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance доколку истиот во моментот на несреќата бил во возилото, без оглед на тоа дали е сопственик на возилото или е возач или совозач. Во случај на

корисник кој е правно лице, поволностите на производот Roadside Assistance може да ги користи лицето кое е корисник на бројот (MSISDN-от) на кој е активиран производот Roadside Assistance и доколку истиот бил во моментот на несреќата во возилото.

- 2.2. Сите износи, односно лимити на одделните поволности кои се наведени во овие Општи услови и кои се изразени во парични единици, претставуваат бруто вредност, односно тие ги вклучуваат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.

Осигурени случаи

Член 2

1. Идните, неизвесни случаи, кои се случуваат независно од волјата 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. (сите заедно: Осигурен/и случај/и).

Обврски на корисникот

Член 3

1. Корисникот е должен:
 - 1.1. услугата за помош на пат да ја побара 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

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

1. Во случај на настапување на осигурен настан, во период од 1 (една) 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 17.000,00 MKD;
 - 1.3. услуга за **превоз на возилото** до максимален вкупен износ од 34.000,00 MKD;
 - 1.4. услуга за **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа или дефект, најмногу до 3 дена до вкупен износ од 3.100,00 MKD по ден;
 - 1.5. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до максимален вкупен износ од 18.000,00 MKD;
 - 1.6. услуга за **хотелско сместување** за возачот и сопатниците, најмногу до 4 дена, до вкупен износ од 3.100,00 MKD по ден и по лице;
 - 1.7. неограничено користење на услугата на **достава на гориво**;
 - 1.8. неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.
2. Заради избегнување на секакво двоумење, трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во цената на интервенцијата.
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 директно на ORYX согласно важечкиот ценовник на денот на интервенцијата.

Начин на остварување на поволностите
Член 5
1. Корисникот може да ги искористи предвидените 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 22 202 или за повици од странство (+389 23 204 032), 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. MSISDN;
 - 2.2. име и презиме;
 - 2.3. регистарска ознака на возилото;
 - 2.4. број на шасија;
 - 2.5. вид и марка на возилото;
 - 2.6. број на мобилен телефон, ако корисникот има мобилен телефон;
 - 2.7. најпрецизен можен опис на локацијата каде се наоѓа возилото и опис на дефектот;
 - 2.8. други податоци кои операторот во контакт центарот ќе ги побара по потреба.
3. Операторот има право да одбие обезбедување помош во случај ако корисникот ги ускратил горенаведените податоци.
4. 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 прекин, доцнења или несовершености. Под услов да употребувал разумна вештина и внимание ORYX не одговара за следното:
 - 4.1. евентуални доцнења како резултат на надворешни влијанија независно од ORYX (како што се, но не се ограничени на, метеоролошки феномени, застои на патот и др.), а кои може да предизвикаат отежната испорака на поволностите и спроведување на овие Општи услови;
 - 4.2. штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или преку друго делување, како и
 - 4.3. штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можеле разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.
5. Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавување на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи за расветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај. Во спротивно, корисникот подлежи на полна материјална и кривична одговорност за несоодветно постапување.
6. 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

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

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.

7. 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.
8. По обезбедената услуга од производот Roadside Assistance корисникот добива образец на фактура, кој е должен да го потпише, бидејќи се работи за документ со кој се евидентира користењето на поволностите од производот Помош на пат.
9. ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од обемот утврден во овие Општи услови. Притоа особено се исклучени какви било парични побарувања на корисникот, бидејќи целта и природата на овие Општи услови е организирање и обезбедување помош во натура, а не исплата на надоместоци за осигурените настани. Исто така се исклучени побарувањата што корисникот би можел да ги побара врз основа на несоодветен начин, квалитет или брзина на извршената интервенција.
10. Услугите за користење на заменско возило од членот 8 и алтернативен превоз од членот 9 не можат меѓусебно да се комбинираат – кумулираат.

Помош на пат (поправка на возило)

Член 6

1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста на помош на пат во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.
2. По бараното обезбедување на поволноста Roadside Assistance операторот на контакт центарот ќе процени кој вид на услуга треба да му се обезбеди на корисникот прво. Доколку дежурниот оператор проценил дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:
 - 2.1. на местото на интервенцијата го праќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
 - 2.2. 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.
3. 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.

4. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
 - 4.1. испуштање на погрешно наточено гориво;
 - 4.2. дополнување на гориво;
 - 4.3. замена на тркала и гуми;
 - 4.4. замена или полнење на акумулатор;
 - 4.5. отклучување на заклучено возило (механички, електронски).
5. 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.
6. 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.

7. 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 поволноста за превоз на возилото и ќе се смета дека поволноста за поправка на возилото не е користена.
8. 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 поволноста Roadside Assistance од членот 4 став 1 точка 1.2 на овие Општи услови.
9. Услугата на помош на пат се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.2.

Превоз на возило

Член 7

1. Корисникот има право на повеќекратно користење на поволноста за превоз на возилото во случај да настапи осигурен настан од членот 2 на овие Општи услови.

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

- Услугата за превоз на возило ги вклучува овие активности:
- доаѓање** на местото на интервенцијата;
- товарење** на возилото на интервентно возило;
- превоз (шлепување)** на возилото;
- истоварување** на возилото.
- Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа услуга, се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместокот за поволноста за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3 на овие Општи услови.
- Поволноста за превоз на возилото се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.3.

Заменско возило

Член 8

- Корисникот има право да ја користи поволноста за користење на заменско возило еднакратно во текот на временското покритие во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување.
- Корисникот може да користи заменско возило само за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот.
- Услугата за користење на заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
- организирање** на заменско возило;
- достава** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на корисникот до локацијата каде се наоѓа заменското возило, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото од членот 4 став 1 точка 1.3;
- 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 општите услови на закуподавачот.
- Корисникот се обврзува да ги подмири сите трошоци, настанати за време на користењето на заменското возило на давателот 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.

Алтернативен превоз

Член 9

- Корисникот има право на користење на поволноста за алтернативен превоз (такси, автобус, воз, авион) еднакратно во текот на временското покритие.
- Корисникот може да ја реализира поволноста за алтернативен превоз ако возилото не е во возна состојба, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа и возилото не може да биде поправено истиот ден..
- Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.5.
- Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за алтернативен превоз од член 4 став 2 точка 1.5 на овие Општи услови.

Сместување

Член 10

- Корисникот има право да ја користи поволноста за четиридневно сместување еднакратно во текот на временското покритие.
- Корисникот може да ја искористи поволноста за сместување, ако возилото не е во возна состојба, во случај на дефект или ако се случила сообраќајна несреќа и возилото не може да се поправи истиот ден.
- Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.6.
- Доколку единечните трошоци за сместувањето се поголеми од оние од членот 4 став 1 точка 1.6, 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.
- Трошоците за превоз на патниците до локацијата на сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за сместување од членот 4 став 1 точка 1.6 на овие Општи услови.
- Корисникот користи сместување согласно со општите услови на давателот на сместување

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – ПОМОШ НА ПАТ

Достава на гориво

Член 11

1. Корисникот има право на користење на поволноста за достава на гориво повеќекратно во текот на временското покривање во случај ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостаток на гориво.
2. ORYX се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата на до 20 литри гориво. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница / работилница која се наоѓа најблиску до местото каде осигурениот случај настапил.
3. Корисникот самиот ги сноси трошоците за горивото.
4. Поволноста за достава на гориво се организира до лимитот од членот 4 став 1 точка 1.7 на овие Општи услови.

Drive Angel

Член 12

3. 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 на пат, пожарникари, полиција и брза помош) заради организирање активности за помош.
4. 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 покривање

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 налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со 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, освен ако не е поинаку 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 покривањето, освен ако не е поинаку договорено.

Територијално покривање

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, Исланд, Италија, Кипар, Косово, Летонија, Литванија, Лихтенштајн, Луксембург, Малта, Молдавија, Монако, Норвешка, Обединетото Кралство, Полска, Португалија, Романија, Русија (до 50 км надвор од Санкт Петербург, Москва, Ростов на Дон, Тољати, Перм), Сан Марино, Северна Македонија, Словачка, Словенија, Србија, Турција, Украина, Унгарија, Финска, Франција, Холандија, Хрватска, Црна Гора, Чешка, Швајцарија, Шведска, Шпанија.

Исклучување на обврската на ORYX

Член 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 преку контакт центарот на ORYX, т.е. доколку настапувањето на осигурениот

ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

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 неосигурано, нерегистрирано или кое нема важечка сообраќајна дозвола;
 - 1.4. ако осигурениот случај се случил поради воени настани или дејствија слични на војна, нереди, револуции, граѓански немири, востанија, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажии, земјотреси, детонации со експлозив, насилства или други слични настани;
 - 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.

Собирање и обработка на податоци

Член 16

1. Личните податоци на корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, A1 ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.
2. Во случај ако корисникот побара асистенција врз основа на овие Општи услови, ORYX како давател на наведената услуга ќе ги обработи личните податоци на корисникот, наведени во овие Општи услови, а кои се неопходни за давање на услугата на асистенција. Обработката

на тие податоци се спроведува согласно политиката за заштита на податоците, наведена и во Изјава за приватност на ORYX, која се наоѓа на веб страната на ORYX Асистенција.

3. За време на користењето на поволностите на производите корисникот се известува дека неговите разговори со контакт центарот можат да бидат снимени заради интерно пратење на комуникацијата со корисниците, давање поволности на производите, подобрување на квалитетот за дадената услуга, решавање на конкретни пријавени настани, како и евентуални приговори, како доказ во судска постапка во случај на спор и слично.
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 17

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. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса prigovori@oryx-assistance.com, од кои приговори ќе може со сигурност да се утврди содржината, потписот на подносителот и времето на испраќање на приговорот.
2. Приговорот мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира.
3. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на поднесување на приговорот.
4. Сите спорови кои произлегуваат од договорот за производот 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 во Република Северна Македонија.
5. Во случај на судски спор кој може да произлезе од толкувањето, примената или исполнувањето на обврските од овие Општи услови, страните се



ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ ROADSIDE ASSISTANCE – помош на пат

договараат надлежен да биде стварно надлежниот суд во Република Северна Македонија и да се применува македонското право.

Други одредби

Член 18

- 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 01.07.2023 година.