

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT HOME ORYX ASSISTANCE

NUMRI I TELEFONIT I KONTAKT QENDRËS 0800 22 202

Dispozitat hyrëse

Neni 1

1. Terma të veçantë në këto Kushte të Përgjithshme dhe përfitime të produktit Home Assistance (në tekstin e mëtejshëm: "Terma të përgjithshme") kanë kuptimin e mëposhtëm:

1.1. "ORYX" nënkupton shoqërinë ORIKS GROUPA MKD dooel Shkup, rr. Sv. Kirill i Metodij nr. 20, 1000 Shkup, EMBS: 7283806, që organizon dhe/ose siguron përfitime unike të produktit Home Assistance;

1.2. "ORYX" dhe "ORYX Assistance" nënkupton emrin tregtar dhe brendin nën të cilin ORYX organizon dhe siguron përfitime unike të produktit Home Assistance;

1.3. "A1" nënkupton shoqërinë e partnerit A1 Makedonija DOOEL Shkup, me seli në Shkup, Sheshi Presveta Bogorodica nr. 1, 1000 Shkup, EMBS: 7068310, e cila lidh marrëveshje me përdoruesit për produktin Home Assistance;

1.4. "Përdorues" është një term që u referohet personave fizik që kanë lidhur një marrëveshje me A1 për produktin Home Assistance dhe të cilëve u përkasin të drejtat nga këto Kushte të Përgjithshme.

Rastet e siguruar

Neni 2

1. Rasti i siguruar nënkupton një rast të ardhshëm, të pasigurt që nuk varet nga vullneti ekskluziv i përdoruesit, i cili është shkaktuar nga rreziku i siguruar dhe që ka rezultuar në shfaqjen e dëmit ose një rast të siguruar sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme.

2. Një emergjencë, në kuptim të këtyre Kushteve të Përgjithshme, konsiderohet një ngjarje e befasishme dhe e papritur në përputhje me paragrafin 1 të këtij neni, e cila ka rezultuar në dëmtim, d.m.th. në shkatërrim të pronës së përdoruesit dhe riparimi i menjëhershëm i së cilës është i nevojshëm për të parandaluar:

2.1. dëmtim të mëtejshëm të objekteve dhe gjërave që ndodhen në objekt;

2.2. rrezikim të shëndetit ose sigurisë së përdoruesit për shkak të dëmtimit në objekt;

2.3. qëndrimi i papërshtatshëm i përdoruesit për shkak të dëmtimit të ndodhur në objekt.

Detyrimet e përdoruesit

Neni 3

1. Përdoruesi është i detyruar të:

1.1. organizimin e shërbimit Home Assistance t'ia besojë kontakt qendrës ORYX menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguruar, si dhe të ndjekë të gjitha udhëzimet e tyre dhe të marrë të gjitha masat e nevojshme për të ulur masën e dëmit;

1.2. të sigurojë qasje në objektin ku do të ofrohet shërbimi;

1.3. raportoni çdo ngjarje të siguruar që mund të rezultojë në pagesë ose rimbursim nga ORYX me shkrim brenda 30 ditëve nga ndodhja e ngjarjes së siguruar.

Përfitimet e produktit Home Assistance

Neni 4

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë këto përfitime në një periudhë prej 1 viti në përputhje me mbulimin kohor nga neni 8 i këtyre Kushteve të Përgjithshme:

1.1. Shërbimi i **kontakt qendrës** ku përdoruesi mund të raportojë rastin e siguruar dhe të marrë informata për produktin Home Assistance dhe përfitimet e tij 0-24 orë në ditë, 365 ditë në vit;

përdorimi i hidraulikut, elektriçistit, bravandreqësit, marangozit dhe xhamaprerësit deri në shumën totale vjetore prej 13.000,00 denarë dhe gjithsej 3 përdorime në vit, ku shumat përfshijn koston e dorëzimit të përfitimeve të produktit Home Assistance, koston e operacioneve dhe kostot e udhëtimit të kontraktorit.

2. Të gjitha shumat, dmth. limitet e përfitimeve që janë dhënë në këto të Kushte të përgjithshme janë të shprehura në njësi monetare, përfaqësojnë vlerën bruto më të lartë, pra përmblajnë të gjitha taksat e mundshme, taksat shtesë, kontributet dhe tarifën e tjera ligjore.

3. Të gjitha përfitimet e produktit janë falas për përdoruesit deri në shumën e përcaktuar në paragrafin 1 të këtij neni. Në rast të përdorimit të shërbimeve mbi limitin apo shërbimet që nuk janë përfshirë, përdoruesi mund të përdorë shërbimet duke paguar sipas listës së çmimeve të vlefshme në ditën e ndërhyrjes.

4. Nëse përdoruesi ka konstatuar se ndërhyrja nuk është e nevojshme dhe nuk ka anuluar ndërhyrjen e raportuar, koston e bëra për organizimin e ndërhyrjes do të llogariten deri në kufirin total të kostove në mbulim, sipas çmimoreve të vlefshme të ORYX.

Mënyra e përdorimit të përfitimeve

Neni 5

1. Në gamën e përcaktuar nga këto Kushte të Përgjithshme, përdoruesit i ofrohet ndihmë në shtëpi dhe mbulimi i kostove përkatëse në rast emergjence.

2. Produkti Home Assistance është në dispozicion 0-24 orë në ditë 365 ditë në vit në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut në përputhje me mbulimin territorial të nenit 9 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

3. Menjëherë pas shfaqjes së një emergjence që kërkon veprim për të parandaluar dëmtimin e mëtejshëm, përdoruesi duhet të telefonojë ORYX në numrin e telefonit 0800 22 202 dhe të informojë operatorin për dëmin e ndodhur.

4. Përpara thirrjes, përdoruesi nuk duhet të veprojë vet, përveç në rast të një situatë ekstreme - duke shmangur lëndimet serioze ose shpëtimin e jetës, ose nëse vetë natyra e urgjencës nuk e lejon këtë. Veçantia e situatës, e cila kërkonte veprime të pavarura, përdoruesi duhet ta mbështesë me prova të përshtatshme, në bazën e të cilave ORYX do të mund përdoruesit t'i aprovojë shtesë të drejta të caktuara nga produkti Home Assistance.

5. Përdoruesi është i detyruar t'i sigurojë operatorit të dhënat e mëposhtme:

5.1. MSISDN;

5.2. vendi i ndërhyrjes (adresa dhe përshkrimi i objektit);

5.3. Emri dhe mbiemri;

5.4. Numri i telefonit;

5.5. një përshkrim të shkurtër të rastit dhe llojin e ndihmës së prituri;

5.6. të dhëna të tjera me kërkesë të operatorit.

6. Operatori ka të drejtë të refuzojë të ofrojë ndihmë në rast se përdoruesi ka mohuar të dhënat e sipërpërmendura.

7. Kontakt qendra e ORYX, pas kontrollit të të dhënave, do të organizojë ndihmë në mënyrën më të mirë dhe më efektive, duke njoftuar përdoruesin për orën e arritjes së realizuesit të punëve.

8. ORYX merr përsipër të përdorë shkathtësi dhe kujdes të arsyeshëm në ofrimin e përfitimeve të produkteve të saj, por nuk mund të garantojë që shërbimet e produktit do të funksionojnë gjithmonë pa ndërprerje, vonesa ose jopërsosmëri. Me kusht që të ketë përdorur shkathtësi dhe kujdes të arsyeshëm, ORYX nuk është përgjegjës për sa vijon:

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT HOME ORYX ASSISTANCE

8.1. vonesat e mundshme si rezultat i ndikimeve të jashtme të pavarura nga ORYX (siç janë, por pa u kufizuar në, fenomenet meteorologjike, bllokimet në rrugë, etj.), të cilat mund të shkaktojnë vështirësi në dhënien e përfitimeve dhe zbatimin e këtyre Kushteve të Përgjithshme;

8.2. dëmet që nuk janë shkaktuar nga shkelja e këtyre Kushteve të Përgjithshme nga ORYX ose nëpërmjet veprimeve të tjera, si dhe

8.3. dëme që as përdoruesi dhe as ORYX nuk mund t'i parashikonin në mënyrë të arsyeshme në momentin e hyrjes në fuqi të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

9. Në përputhje me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, gjatë denoncimit të rastit të siguruar, përdoruesi merr përsipër të bëjë gjithçka që mund të shërbejë për të ndriçuar rastin e siguruar dhe veçanërisht për t'iu përgjigjur me vërtetësi dhe plotësisht pyetjeve rreth rrethanave të rastit të siguruar.

10. Përdoruesi duhet pas regjistrimit të ndjekë udhëzimet e marra nga ORYX. Nëse përdoruesi vepron në kundërshtim me udhëzimet, ORYX nuk do të mbulojë kostot që rrjedhin nga kjo sjellje.

11. Përdoruesi është i detyruar në rastet e përcaktuara nga rregulloret përkatëse, e veçanërisht në rastet e shkaktuara nga zjarri, shpërthimi, vandalizmi ose vjedhja, të njoftojë menjëherë stacionin policor kompetent për objektet që janë shkatërruar, dëmtuar ose zhdukur.

12. Sipas sasisë së dorëzuar dhe llojit të përfitimit të produktit Home Assistance, realizuesi i punëve llogarit shumën e ndërhyrjes. Pas përfundimit, realizuesi i punëve i dorëzon përdoruesit dhe përdoruesi nënshkruan një formular faturë, e cila shërben për të regjistruar përdorimin e përfitimeve të produktit Home Assistance. Llogaritja e përdorimit të përfitimeve kryhet sipas listës së çmimeve të vlefshme.

13. Në rast të tejkallimit të limitit nga neni 3 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme ose në rast të përdorimit të shërbimeve që nuk përfshihen në përfitim, përdoruesi do të paguajë kostot që nuk përfshihen sipas listës së vlefshme të çmimeve. Nëse, për shkak të shumës së përfitimeve të mbetura, është e nevojshme të paguhet diferenca ose të paguhet për pjesë të nenit 5 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme për t'iu ofruar përfitimin përdoruesit, dhe përdoruesi refuzon ta bëjë këtë, ORYX nuk është i detyruar t'a sigurojë përfitimin në fjalë.

14. Nëse shumata e kostove totale për shërbimet e siguruar është më e madhe se kufiri i përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme gjatë vlefshmërisë së përfitimeve, pra brenda një periudhe 1 vjeçare, përdoruesi është i detyruar të shlyejë ato në momentin e tejkallimit të limitit të tejkallimeve të shumave të përcaktuara (shuma mbi limitin). Nëse, për shkak të shumës së përfitimeve të tjera, është e nevojshme të paguhet diferenca ose të paguhet kostot e pjesëve dhe materialeve të tjera të nevojshme për riparimin e dëmit nga neni 6 i këtyre Kushteve të Përgjithshme në mënyrë që të sigurohet përfitimi për përdoruesin, dhe përdoruesi refuzon ta bëjë këtë, ORYX nuk është i detyruar të ofrojë përfitimin në fjalë.

Shërbimet e produkteve të Home Assistance

Neni 6

1. Me produktin Home Assistance mbulohen kostot e organizimit të mbërritjes së një tekniku shërbimi në vendin e aksidentit, i cili kërkon një ndërhyrje të menjëhershme që synon:

1.1. riparimin e defekteve dhe/ose dëmtimeve me qëllim kryesor parandalimin e dëmtimit të mëtejshëm të ndërtesës dhe objekteve që ndodhen në ndërtesë;

1.2. parandalimin e rrezikimit të shëndetit ose sigurisë së

përdoruesit;

1.3. parandalimin e qëndrimit të përdoruesit në kushte të papërshtatshme për shkak të dëmtimit të ndodhur në objekt.

2. Riparimi i tubacioneve të ujit dhe kanalizimit:

2.1. Në rast të defektit të instalimeve të tubacioneve të ujit dhe kanalizimeve, si dhe të tubave të ngrohjes qendrore, të cilat kanë sjellë derdhje ose mungesë uji në shtëpinë/banesën në adresën e shtëpisë dhe që karakterizohet si dëmtim në nivel i lartë, i cili kërkon domosdoshmërisht ndërhyrjen tek një tekniku.

2.2. Nëse në kuadër të intervenimit nevojitet zbrazja e gropës septike, mbulohen shpenzimet e organizimit të zbrazjes, por jo shpenzimet e vetë zbrazjes.

3. Riparimi i instalimeve elektrike:

3.1. Në rast të defektit të instalimeve elektrike dhe sistemit elektrik të ngrohjes (rregullimi termik i ngrohësve, etj.) që pasuan ngjarjen, si p.sh. goditje rrufeje, mbitension ose qark i shkurtër, i cili kërkon domosdoshmërisht ndërhyrje të menjëhershme.

3.2. Në kuadër të paragrafit të mëparshëm përfshihen edhe ndërhyrjet emergjente në kondicionerët dhe kaldaja.

3.3. Shpenzimet për shkak të defektit të telekomandës dhe defektit të instalimeve të shkarkimit të kondensatës së kondicionerit nuk mbulohen.

3.4. Nuk mbulohen dhe nuk konsiderohen përfitime të produktit Home Assistance:

3.4.1. zëvendësimi i një siguresë ose poçi elektrik;

3.4.2. defekti i sistemit primar për menaxhimin e pajisjeve të rregullimit të ngrohjes, i cili ka ndodhur për shkak të mosrespektimit të udhëzimeve të prodhuesit;

3.4.3. defekti i rezervuarit të karburantit;

3.4.4. defekti i sistemit të ngrohjes të pavarur (mobil), i cili nuk është pjesë përbërëse e sistemit primar të ngrohjes;

3.4.5. defekti i sistemit të ngrohjes diellore;

3.4.6. defekti i aparateve dhe pajisjeve shtëpiake.

4. Riparimi i bravës ose mundësimi i hapjes së derës

4.1. Në rast se përdoruesi ose një anëtar i familjes së tij nuk mund të hyjë në amvisëri pas një vjedhjeje, për shkak të humbjes së çelësave në dispozicion, thyerjes së çelësave dhe defektit të bravës, mbulohen ndërhyrjet e mëposhtme:

4.1.1. riparimi i bravës;

4.1.2. mundësimi i hapjes së derës.

4.2. Janë të mbuluara edhe rastet emergjente të shkaktuara nga dëmtimet e dritareve dhe dyerve të ndërtuara në muret e jashtme të banesave, të shkaktuara gjatë kryerjes së një vjedhjeje apo tentative për vjedhje.

5. Riparimi i xhamave dhe gjërave të zdrukthtarisë

5.1. Në rast të thyerjes së xhamave në dyert dhe dritaret e jashtme (dhe çatisë), për shkak të të cilave është e pamundur mbyllja e dyerve ose dritareve dhe rrethanat objektive janë të tilla që është i nevojshëm riparimi, mbulohen këto ndërhyrje:

5.1.1. zëvendësimi i xhamave ose

5.1.2. mbyllje e përkohshme.

Kostot që nuk janë të mbuluara dhe përjashtimi i përgjegjësisë

Neni 7

1. Shpenzimet e pjesëve dhe materialeve të tjera të nevojshme për riparimin e dëmtimit mbulohen nga përdoruesi personalisht në çdo rast individual, sipas çmimit të tregut të të njëjtit.

2. Përjashtohen gjithashtu rastet e dëmshme që kanë ndodhur në dhoma të përbashkëta ose në pajisje të përbashkëta.

3. Përfitimet e produktit Home Assistance nuk përfshijnë kostot e riparimit të pajisjeve shtëpiake.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT HOME ORYX ASSISTANCE

4. Sipas dispozitave të këtyre Kushteve të Përgjithshme, kostot e bëra nuk mbulohen dhe përjashtohet detyrimi i ORYX për të ofruar shërbimin e ndihmës në shtëpi:

- 4.1. nëse përdoruesi nuk kërkon kontakt qendrën ORYX për shkak të organizimit të një ndërhyrjeje të Home Assistance menjëherë pas ndodhjes së rastit urgjent;
- 4.2. nëse pasojat e aksidentit shmangen nga përdoruesi ose realizuesi i cili nuk është udhëzuar nga ORYX;
- 4.3. nëse aksidenti/dëmtimi ka ndodhur si rezultat i trajtimit joprofesional të objekteve;
- 4.4. nëse përdoruesi jep informata të rrejshme për incidentin;
- 4.5. nëse përdoruesi ka shkaktuar qëllimisht dëmin;
- 4.6. nëse shpenzimet janë shkaktuar si rezultat i një tërmeti, zjarri dhe fatkeqësish të tjera natyrore;
- 4.7. nëse shpenzimet janë shkaktuar si rezultat i ngjarjeve të luftës ose veprimeve të ngjashme me luftën, trazira, revolucione, trazira civile, kryengritje, trazira sociale, rrezatim, greva, demonstrata, akte terroriste ose sabotazhe, shpërthime me eksploziv, dhunë ose ngjarje të tjera të ngjashme;
- 4.8. defekt i aparateve dhe pajisjeve shtëpiake;
- 4.9. dëmtimi i tubave të gazit ose rrjedhje nga instalimet e gazit.

5. ORYX nuk është i detyruar të kompenzojë asnjë kosto përtej qëllimit të përcaktuar në këto Kushte të Përgjithshme. Në të njëjtën kohë, përjashtohet në mënyrë specifike çdo pretendim monetar i përdoruesit, sepse qëllimi dhe natyra e këtyre Kushteve të Përgjithshme është organizimi dhe dhënia e ndihmës në natyrë, dhe jo pagesa e dëmshpërblimit në para për rastet e siguruar. Gjithashtu përjashtohen pretendimet për kompensim që përdoruesi mund të kërkojë bazuar në një mënyrë të papërshtatshme të kryerjes së ndërhyrjes, cilësinë ose shpejtësinë e kryerjes së saj.

Koha e mbulimit

Neni 8

1. Përfitimet e produktit Home Assistance, të përshkruara nga këto Kushte të Përgjithshme, janë të vlefshme për një vit nga dita e marrëveshjes së produktit, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe. Në rast të dorëzimit të fletëurdhëses për deaktivizimin/anulimin e produktit, produkti deaktivizohet në përputhje me atë që thuhet në fletëurdhësesë.
2. Përdoruesi fiton të drejtën për të përdorur përfitimet sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme që nga momenti i aktivizimit të produktit Home Assistance, pra 24 orë pas lidhjes së kontratës, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.
3. Përfitimet e produktit Home Assistance pushojnë pas skadimit të 24 (njëzet e katër) orëve nga dita e përcaktuar në fletëurdhësesën e aktivizimit si dita e përfundimit të mbulimit, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.

Mbulimi territorial

Neni 9

1. Territori i produktit Home Assistance në kuadër të këtyre Kushteve të Përgjithshme nënkupton vetëm vendin (adresën) e territorit të Republikës së Maqedonisë së Veriut, të cilin përdoruesi ia ka caktuar A1 gjatë lidhjes së kontratës. Adresa mund të ndryshohet një herë në vit (në rast zhvendosjeje etj.).
2. Shërbimi Home Assistance përfshihet për objektin kryesor, banesën ose shtëpinë, si dhe për objektet ndihmëse të tyre.

Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave

Neni 10

1. Të dhënat personale të përdoruesve, të mbledhura gjatë lidhjes së kontratës në bazë të së cilës u përkasin përfitimet e produktit Home Assistance, do të dërgohen nga A1 në ORYX me qëllim aktivizimin dhe kryerjen e shërbimit të ofrimit të përfitimeve.

2. Në rast se Përdoruesi kërkon ndihmë bazuar në këto Kushte të Përgjithshme, ORYX si ofruer i shërbimit të specifikuar do të përpunojë të dhënat personale të Përdoruesit, të specifikuar në këto Kushte të Përgjithshme, të cilat janë të nevojshme për ofrimin e shërbimit të asistencës. Përpunimi i këtyre të dhënave kryhet në përputhje me politikën e mbrojtjes së të dhënave, e dhënë gjithashtu në Deklaratën e privatësisë të ORYX, e cila ndodhet në faqen e internetit të ORYX Assistance.

3. Gjatë përdorimit të përfitimeve të produktit, përdoruesi informohet se bisedat e tij me kontakt qendrën mund të inçizohen me qëllim të ndjekjes së brendshme të komunikimit me përdoruesit, sigurimit të përfitimeve të produktit, përmirësimit të cilësisë së shërbimit të ofruar, zgjidhjes së ngjarjeve specifike të raportuara, si dhe kundërshtimit e mundshme, si dëshmi në procedurë gjyqësore në rast mosmarrëveshjeje dhe të ngjashme.

4. Përdoruesi është i detyruar, me identifikim të qartë, të njoftojë partnerin dhe ORYX për çdo ndryshim në të dhënat e identifikimit, si emri dhe mbiemri, adresa e banimit etj., brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ndodhja e ndryshimit. Përndryshe, ORYX nuk mban përgjegjësi për mosdhënien e përfitimeve që i nënshtrohen këtyre Kushteve të Përgjithshme.

Paraqitja e ankesave dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Neni 11

1. Të gjithë personat që marrin interesin e tyre ligjor nga produkti i Home Assistance, të lidhur në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga dita e përdorimit të përfitimeve, ankesat e tyre të mundshme që rrjedhin ose lidhen me të mësipërmen para së gjithash do t'i dorëzojnë në formë të shkruar në adresën e ORIKS GRUPA MKD doel Shkup, rr. Sv. Kirill i Metodij nr. 20, 1000 Shkup, EMBS: 7283806, ose me e-mail në adresën prigovori@oryx-assistance.com, nga të cilat ankesa do të mund të përcaktohet me siguri përmbajtja, nënshkrimi i parashtruesit dhe koha e dërgimit të ankesës.

2. Ankesa duhet të përmbajë të gjitha faktet dhe dëshmitë e rëndësishme në të cilat bazhoet.

3. Përgjigja për bazën e kundërshtimit do të jepet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga dita e dorëzimit së ankesës.

4. Në rast të një mosmarrëveshjeje juridike që mund të lindë nga interpretimi, zbatimi ose përmbushja e detyrimeve të këtyre Kushteve të Përgjithshme, palët pajtohen që gjykata kompetente në Republikën e Maqedonisë së Veriut të jetë kompetente dhe të zbatohet ligji maqedonas.

Dispozita të tjera

Neni 12

1. Dispozitat e këtyre Kushteve të Përgjithshme janë subjekt ndryshimi dhe Kushtet e Përgjithshme të ndryshuara do të publikohen në momentin kur ato hyjnë në fuqi, përveç rasteve kur përcaktohet ndryshe.

2. Këto Kushte të Përgjithshme zbatohen nga 01.03.2023.