

## ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE

### ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОНТАКТ ЦЕНТАРОТ 0800 22 202

#### Воведни одредби

##### Член 1

1. Одделни термини во овие Општи услови и поволности на производот Home Assistance (во понатамошниот текст: „Општи услови,“) го имаат следново значење:
  - 1.1. „**ORYX**“, го означува друштвото ОРИКС ГРУПА МКД додел Скопје, ул. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува единствени поволности на производот Home Assistance;
  - 1.2. „**ORYX**“, и „**ORYX Assistance**“, го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува единствени поволности на производот Home Assistance;
  - 1.3. „**A1**“, го означува друштвото на партнерот A1 Македонија ДООЕЛ Скопје, со седиште во Скопје, Плоштад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје, ЕМБС: 7068310, кое со корисниците склучува договор за производот Home Assistance;
  - 1.4. „**Корисник**“, е термин под кој се подразбираат физички лица кои со A1 склучиле договор за производот Home Assistance и на кои им припаѓаат правата од овие Општи услови.

#### Осигурени случаи

##### Член 2

1. Осигурен случај означува иден, неизвесен случај кој не зависи од исклучивата волја на корисникот, кој бил предизвикан од осигурениот ризик, а кој како последица имал појава на штета или случај осигурен со овие Општи услови.
2. Под итен случај, во смисла на овие Општи услови, се смета изненаден и неочекуван случај согласно ставот 1 од овој член, кој резултирал со оштетување, односно уништување на имотот на корисникот и чие итно санирање е нужно со цел да се спречи:
  - 2.1. понатамошно оштетување на објектите и предметите кои се наоѓаат во објектот;
  - 2.2. загрозување на здравјето или безбедноста на корисникот поради штета во објектот;
  - 2.3. несоодветен престој на корисникот поради штета настаната во објектот.

#### Обврски на корисникот

##### Член 3

1. Корисникот е должен:
  - 1.1. организирањето на услугата за Home Assistance да го довери на контакт центарот на ORYX веднаш по настанувањето на осигурениот случај, како и да ги следи сите нивни упатства и да ги преземе сите потребни мерки со цел да се намали обемот на штета;
  - 1.2. да обезбеди пристап кон објектот во кој ќе се дава услугата;
  - 1.3. секој осигурен случај што може да резултира со исплата или надоместување од страна на ORYX да го пријави во пишана форма во рок од 30 дена од настанувањето на осигурениот случај.

### Поволности на производот Home Assistance

#### Член 4

1. Корисникот во период од 1 година согласно временското покривање од членот 8 од овие Општи услови има право да ги користи овие поволности:
  - 1.1. услуга на **контакт центарот** каде корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Home Assistance и неговите поволности 0-24 часа на ден, 365 дена во годината;  
**користење на водоинсталатер, електричар, бравар, столар и стаклар** до вкупен годишен износ од 13.000,00 MKD, а севкупно 3 користења во годината. при што износот ги вклучува трошоците за испорака на поволностите на производот Home Assistance, трошоците на операциите и патните трошоци на изведувачот.
2. Сите износи, т.е. лимити на поволностите кои се наведени во овие Општи изразени се во парични единици, претставуваат најголем бруто вредност, односно во себе ги содржат сите можни даноци, дополнителни даноци, придонеси и други законски давачки.
3. Сите поволности на производот се бесплатни за корисниците до износот кој е одреден со ставот 1 од овој член. Во случај на користење на услуги над лимитот или услуги кои не се вклучени, корисникот може да ги користи услугите со плаќање согласно ценовникот кој важи на денот на интервенцијата.
4. Ако корисникот утврдил дека интервенцијата не е потребна, а не ја откажал пријавената интервенција, трошоците настанати за организирање на интервенцијата ќе се пресметаат сè до вкупниот лимит на трошоците во покривањето, според важечкиот ценовник на ORYX.

### Начин на користење на поволностите

#### Член 5

1. Во обемот дефиниран со овие Општи услови на корисникот му се обезбедува помош дома и покривање на соодветните трошоци при појава на итен случај.
2. Производот Home Assistance достапен е 0-24 часа на ден 365 дена во годината на подрачјето на Република Северна Македонија во согласност со територијалното покривање од членот 9 од овие Општи услови.
3. Веднаш по настапувањето на итниот случај кој бара активност нужна за спречување на понатамошно зголемување на штетата, корисникот треба да го повика ORYX на телефонскиот број 0800 22 202 и да го извести операторот за настанатиот штетен случај.
4. Пред повикот корисникот не треба да дејствува самиот освен во случај на екстремна ситуација – избегнување на сериозна повреда или спасување на живот, или ако самата природа на итниот случај тоа не го дозволува. Посебноста на ситуацијата, која барала самостојно дејствување, корисникот мора да ја поткрепи со соодветни докази, врз база на кои ORYX ќе може на корисникот дополнително да му одобри определени права од производот Home Assistance.
5. Корисникот е обврзан на операторот да му ги даде следниве податоци:
  - 5.1. MSISDN;
  - 5.2. место на интервенцијата (адреса и опис на објектот);
  - 5.3. име и презиме;
  - 5.4. број на телефон;
  - 5.5. краток опис на случајот и вид помош која се очекува;
  - 5.6. други податоци по барање на операторот.
6. Операторот има право да одбие да обезбеди помош во случај

## ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE

- ако корисникот ги ускратил горе наведените податоци.
7. Контакт центарот на ORYX, по проверка на податоците, ќе организира помош на најдобар и најефикасен начин, притоа известувајќи го корисникот за времето на доаѓање на изведувачот на работите.
  8. ORYX се обврзува да употребува разумна вештина и внимание при обезбедување поволности од своите производи, но не може да гарантира дека услугите на производот секогаш ќе функционираат без прекин, доцнења или несовершености. Под услов да употребувал разумна вештина и внимание ORYX не одговара за следното:
    - 8.1. евентуални доцнења како резултат на надворешни влијанија независно од ORYX (како што се, но не се ограничени на, метеоролошки феномени, застои на патот и др.), а кои може да предизвикаат отежана испорака на поволностите и спроведување на овие Општи услови;
    - 8.2. штети кои не се причинети со кршење на овие Општи услови од страна на ORYX или преку друго делување, како и
    - 8.3. штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можеле разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Општи услови.
  9. Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавувањето на осигурениот случај корисникот се обврзува да стори сè што може да послужи кон осветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот случај.
  10. Корисникот мора по пријавувањето да ги следи упатствата добиени од ORYX. Ако корисникот постапува спротивно упатствата, ORYX нема да ги покрие трошоците кои од тоа однесување произлегуваат.
  11. Корисникот е обврзан во случаи кои се дефинирани со релевантни прописи, а особено во случаи предизвикани од пожар, експлозија, вандализам или провална кражба, веднаш да ја извести надлежната полициска станица за предметите кои се уништени или оштетени или исчезнале.
  12. Според испорачаното количество и вид на поволноста на производот Home Assistance изведувачот на работите го пресметува износот на интервенцијата. По завршувањето изведувачот на работите му врачува на корисникот, а корисникот потпишува образец на фактура, кој служи да се евидентира користењето на поволностите на производот Home Assistance. Пресметката на користењето на поволностите се врши согласно важечкиот ценовник.
  13. Во случај на пречекорување на лимитот од членот 3 став 1 од овие Општи услови или во случај на користење на услуги кои не се вклучени во поволноста, корисникот ќе ги плати трошоците кои не се вклучени според важечкиот ценовник. Ако поради износот на преостанатите поволности биде нужно да се надоплати разликата или трошоците за делови од членот 5 став 1 од овие Општи услови со цел на корисникот да му биде обезбедена поволноста, а корисникот одбива тоа да го стори, ORYX не е должен да ја обезбеди предметната поволност.
  14. 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 или да се платат трошоците за делови и друг материјал неопходен за поправање на оштетувањето од членот 6 од овие Општи услови со цел да му биде обезбедена поволноста на корисникот, а корисникот одбие тоа да го стори, ORYX не е должен да ја обезбеди предметната поволност.

### Услуги на производот Home Assistance

#### Член 6

1. Со производот Home Assistance покриени се трошоците на организирање за доаѓање на сервисер на местото на штетниот случај, за кој е неопходна итна интервенција која има за цел:
  - 1.1. санација на дефект и/или оштетување со основна цел да се спречи понатамошно оштетување на објектот и предметите кои се наоѓаат во објектот;
  - 1.2. спречување на загрозувањето на здравјето или безбедноста на корисникот;
  - 1.3. спречување на престој на корисникот во несоодветни услови поради штета настаната во објектот.
2. **Санација на водоводни и канализациони цевки:**
  - 2.1. Во случај на дефект на инсталациите на водоводни и канализациони цевки, како и на цевки од централно греење, кој довел до излевање или недостиг на вода во куќата / станот на куќна адреса, а кој е окарактеризиран како штета од високо ниво, која нужно бара интервенција на сервисер.
  - 2.2. Ако во рамките на интервенцијата е потребно да се испразни септичката јама, покриени се трошоците на организирање на празнењето, но не и трошоците за самото празнење.
3. **Санација на електрични инсталации:**
  - 3.1. Во случај на дефект на електричните инсталации и електричниот систем за греење (топлинска регулација на греалки и сл.) кој уследил по настанот, како што е, на пример, удар на гром, пренапон или краток спој, а кој нужно бара итна интервенција.
  - 3.2. Во рамките на претходниот став покриени се итни интервенции и на клима уредите и бојлерите.
  - 3.3. Не се покриени трошоците поради дефект на далечински управувач и дефект на инсталациите за одвод на кондензат од клима уред.
  - 3.4. Не се покриени и не се сметаат за поволности од производот Home Assistance:
    - 3.4.1. замена на осигурувач или сијалица;
    - 3.4.2. дефект на примарниот систем за управување со уредите за регулација на греење, кој настанал поради непридржување кон упатствата на производителот;
    - 3.4.3. дефект на резервоарот за гориво;
    - 3.4.4. дефект на самостојниот (мобилен) систем за греење, кој не е составен дел од примарниот систем за греење;
    - 3.4.5. дефект на системот за соларно греење;
    - 3.4.6. дефект на апаратите и уредите за домаќинство.
4. **Санација на брава или овозможување на отворање на врата**
  - 4.1. Во случај ако на корисникот или на членот од неговото домаќинство не евозможен влез во објектот по провална кражба, поради губење на расположивите

## ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE

ключеви, кршење на ключеви и дефект на брава, покриени се следниве интервенции:

**4.1.1.** поправка на брава;

**4.1.2.** овозможување на отворање на врата.

**4.2.** Покриени се и итни случаи, предизвикани од штети на прозорците и вратите вградени на надворешните ѕидови на становите, кои настанале во текот на извршувањето на провалната кражба или при обид на извршување на провална кражба.

### 5. Санација на стакла и столарски работи

**5.1.** Во случај на кршење на стакла на надворешните (и кровни) врати и прозорци поради што е оневозможено затворање на вратите или прозорците, а објективните околности се такви да е нужна санација, покриени се следниве интервенции:

**5.1.1.** замена на стакла или

**5.1.2.** привремено затворање.

### Трошоци кои не се покриени и исклучување на одговорноста

Член 7

1. Трошоците за делови и други материјали потребни за поправка на оштетувањето корисникот ги сноси лично во секој поединечен случај, според пазарната цена на истите.
2. Исклучени се и штетни случаи кои настанале во заеднички простории или на заеднички апарати.
3. Во поволностите на производот Home Assistance не влегуваат и трошоците за поправка на апаратите за домаќинство.
4. Според одредбите на овие Општи услови не се покриени настанатите трошоци и исклучена е обврската на ORYX за обезбедување на услугата за помош дома:
  - 4.1. ако корисникот не го побара контакт центарот на ORYX поради организирање на интервенција Home Assistance веднаш по појавувањето на итниот случај;
  - 4.2. ако последиците на непогодата ги отклони корисникот или изведувачот кој не бил упатен од страна на ORYX;
  - 4.3. ако несреќата / штетата настанала како последица на нестручно ракување со предметите;
  - 4.4. ако корисникот дава лажни податоци за настанатиот случај;
  - 4.5. ако корисникот намерно ја предизвикал штетата;
  - 4.6. ако трошоците настанале како последица на земјотрес, пожар и други елементарни непогоди;
  - 4.7. ако трошоците настанале како последица на воени настани или дејствија слични на војна, нереди, револуции, граѓански немири, востанија, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажи, детонации со експлозив, насилства или други слични настани;
  - 4.8. дефект на апаратите и уредите за домаќинство;
  - 4.9. оштетување на гасни цевки или истекување од гасни инсталации.

5. ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од обемот дефиниран со овие Општи услови. Притоа, посебно се исклучени какви било парични побарувања на корисникот, бидејќи целта и природата на овие Општи услови е да се организира и обезбеди помош во натура, а не исплата на надоместоци во пари за осигурените случаи. Исто така, се исклучуваат побарувања од надоместоци кои корисникот би можел да ги побара врз основа на несоодветен начин на извршување на интервенцијата, квалитетот или брзината на нејзиното извршување..

### Временско покрите

Член 8

1. Поволностите на производот Home Assistance, пропишани со овие Општи услови, важат една година од денот на договорање на производот, освен ако не е поинаку договорено. Во случај на доставување на налогот за деактивирање / сторно на производот, производот се деактивира во согласност со наведеното во налогот.
2. Корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие Општи услови од моментот на активирање на производот Home Assistance, односно 24 часа по склучувањето на договорот, освен ако поинаку не е договорено.
3. Поволностите на производот Home Assistance престануваат по истекот на 24 (дваесет и четвртиот) час од оној ден што во налогот за активирање е наведен како ден на завршување на покритието, ако не е поинаку договорено.

### Територијално покрите

Член 9

1. Територијата кај производот Home Assistance во рамките на овие Општи услови го подразбира само местото (адресата) на подрачјето на Република Северна Македонија, кое корисникот го назначил на A1 при склучувањето на договорот. Адресата може да се измени еднаш во годината (во случај на преселување и сл.).
2. Услугата Home Assistance е вклучена за главниот објект, стан или куќа, како и за нивните помошните објекти.

### Собирање и обработка на податоци

Член 10

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

## ОПШТИ УСЛОВИ И ПОВОЛНОСТИ НА ПРОИЗВОДОТ HOME ORYX ASSISTANCE

---

4. Корисникот е обврзан, со недвосмислена идентификација, да го извести партнерот и ORYX за секоја промена на идентификациските податоци, како што се име и презиме, адреса на живеење и сл., во рок од 15 (петнаесет) дена од настанувањето на промената. Во спротивно, ORYX не сноси одговорност за неизвршената испорака на поволностите кои се предмет на овие Општи услови.

### Поднесување на приговори и решавање на спорови

#### Член 11

1. Сите лица кои својот правен интерес го црпат од производот Home Assistance, склучен согласно овие Општи услови, во рок од 30 (триесет) дена од денот од користењето на поволностите, своите евентуални приговори кои произлегуваат или се во врска со наведеното, првенствено ќе ги поднесат во пишана форма на адреса на ОРИКС ГРУПА МКД дооел Скопје, ул. Св. Кирил и Методиј бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, или по пат на електронска пошта на адреса [prigovori@oryx-assistance.com](mailto: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 12

1. Одредбите од овие Општи услови подлежат на промени, а изменетите Општи услови ќе бидат објавени во моментот кога стапуваат во сила, ако поинаку не е утврдено.
2. Овие Општи услови се применуваат од 01.03.2023. година.