

УСЛОВИ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ ПАТНА АСИСТЕНЦИЈА

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

ЗНАЧЕЊЕ НА ОДДЕЛНИ ИЗРАЗИ

Член 1

1. Одделни термини во овие Услови за осигурување патна асистенција (во понатамошниот текст: „Услови“) го имаат следново значење:
 - 1.1. Осигурувач – Акционерско друштво за осигурување и реосигурување Македонија, Скопје – Виена Иншуренс Груп.
 - 1.2. Давател на асистенција, односно техничка помош – ORYX, друштво ОРИКС ГРУПА МКД ДООЕЛ Скопје, ул. „Св. Кирил и Методиј“ бр. 20, 1000 Скопје, ЕМБС: 7283806, кое организира и/или обезбедува покритие на производот за осигурување патна асистенција Roadside Assistance.
 - 1.3. „ORYX“ и/или „ORYX Assistance“ – комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува покритие на производот за осигурување на патна асистенција Roadside Assistance.
 - 1.4. Договарач на осигурување – лице што со осигурувачот го склучува договорот за осигурување.
 - 1.5. Осигуреник – лице чиј имот е покриен со осигурувањето и кому му припаѓаат правата од осигурување.
 - 1.6. Корисник – лице на кое осигуреникот може да му го даде возилото на користење и кое во моментот на давање на покритие, управува со возилото за кое ја користи услугата на патната асистенција.
 - 1.7. Полиса – исправа за склучен договор за осигурување.
 - 1.8. Возило – означува патничко моторно возило наменето за превоз на лица со најмалку 4 тркала, кое, покрај седиштето за возачот, има уште најмногу 8 седишта, и моторно возило за превоз на стоки чија најголема маса не е поголема од 3,5 тони, а кое е прописно регистрирано и има важечка сообраќајна дозвола.
 - 1.9. Закуподавец – правно лице што врши дејност на закуп на возила, со кое ORYX има договорена соработка за закуп на возила во согласност со овие Услови или самиот ORYX во случај кога ORYX дава свое возило под закуп.
2. За сите покритија на производот за патна асистенција важат следниве заеднички одредби:
 - 2.1. Предмет на асистенција се сите категории возила опишани во член 1, точка 1.8.
 - 2.2. Сите износи, односно лимити на одделните покритија, кои се наведени во овие Услови и кои се изразени во парични единици, претставуваат бруто-вредност, односно ги вклучуваат сите можни даноци, дополнителни давачки, придонеси и други законски парични обврски. Лимитот на поединечно покритие претставува горната обврска на осигурувачот по настан и вкупен агрегат по осигурување

ОСИГУРЕН СЛУЧАЈ

Член 2

1. Осигурен случај е иден и неизвесен настан, кој се случува независно од единствената волја на осигуреникот/корисникот и кој му дава право на осигуреникот/корисникот да ги користи услугите на патна асистенција во следниве случаи:
 - 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 поради која возилото не е во возна состојба или возењето станало небезбедно или опасно за животот;
 - 1.4. надворешно влијание што го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење.

ОБВРСКИ НА ОСИГУРЕНИКОТ/КОРИСНИКОТ

Член 3

1. Осигуреникот/корисникот е должен:
 - 1.1. организирањето на услугите за помош на пат да ги довери на контакт-центарот на ORYX веднаш по настапувањето на осигурениот случај, како и да ги следи сите нивни упатства и да ги преземе сите потребни мерки со цел да се намали обемот на штета;
 - 1.2. да биде на местото на обезбедување на услугата (освен во случај на повреда, кога е потребна итна медицинска помош);

- 1.3. секој осигурен случај што може да резултира со исплата или надоместување од страна на ORYX да го пријави во пишана форма во рок од 30 дена од настапувањето на осигурениот случај.

ОБЕМ НА ОСИГУРИТЕЛНО ПОКРИТИЕ

Член 4

- Осигурувањето на патна асистенција може да се склучи во рамките на едно од следните три вида покритие:
ROADSIDE ORYX ASSISTANCE МАКЕДОНИЈА
ROADSIDE ORYX ASSISTANCE РЕГИОН
ROADSIDE ORYX ASSISTANCE ЕВРОПА
- Називот на избраното покритие е наведен во полисата за договореното осигурување.

Член 5

5.1. Покритие ROADSIDE ORYX ASSISTANCE МАКЕДОНИЈА

- Во случај на остварување на осигурен случај, во период од 1 година во согласност со временското покритие од членот 14 на овие Услови, осигуреникот/корисникот има право да користи:
 - услуга на **контакт-центарот**, каде што осигуреникот/корисникот може да го пријави осигурениот настан и да добие информации за производот и за неговите поволности 24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - услуга за **помош (поправка на возило) на пат** до максимален вкупен износ до 10.000,00 MKD;
 - услуга за **превоз на возило** до максимален вкупен износ до 15.000,00 MKD;
 - услуга за **алтернативен превоз** за возачот и сопатниците до максимален износ од 6.000,00 MKD;
 - неограничено користење на услугата на **достава на гориво до 20 литри**;
 - неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.

Територијално покритие – Македонија

- Услугите и лимитите на производот ROADSIDE ORYX ASSISTANCE МАКЕДОНИЈА опишани во член 5, покритие 5.1 од овие Услови важат на територијата на Република Македонија и се однесуваат на патната мрежа што обезбедува нормална достапност до местото каде што возилото останало во дефект.

5.2. Покритие ROADSIDE ORYX ASSISTANCE РЕГИОН

- Во случај на остварување на осигурен случај, во период од 1 година во согласност со временското покритие од членот 14 на овие Услови, осигуреникот/корисникот има право да користи:
 - услуга на **контакт-центарот**, каде што осигуреникот/корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот и за неговите поволности 24 часа дневно, 365 дена во годината;
 - услуга на **помош (поправка на возило) на пат** до највисок вкупен износ од 15.000,00 MKD;
 - услуга за **превоз на возило** до највисок вкупен износ од 25.000,00 MKD;
 - услуга на **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа или дефект, најмногу 2 дена, со максимален износ од 3.100,00 MKD за дневен закуп;
 - услуга на **сместување** за возачот и за сопатниците, најмногу 2 дена, до највисок износ од 3.100,00 MKD по лице;
 - услуга на **алтернативен превоз** за возачот и за сопатниците до максимален износ од 13.000,00 MKD;
 - неограничено користење на услугата **испорака на гориво до 20 литри**;
 - неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.

Територијално покритие – Регион

- Услугите и лимитите на производот ROADSIDE ORYX ASSISTANCE РЕГИОН, опишани во член 5, покритие 5.2 од овие Услови, важат на територијата на Албанија, Босна и Херцеговина, Бугарија, Грција, Косово, Македонија, Србија, Хрватска и Црна Гора и се однесуваат на патната мрежа што обезбедува нормална достапност до местото каде што возилото останало во дефект.

5.3. Покритие ROADSIDE ORYX ASSISTANCE ЕВРОПА

1. Во случај на остварување на осигурен случај, во период од 1 година во согласност со временското покритие од членот **14** на овие Услови, осигуреникот/корисникот има право да ги користи следните поволности:
 - 1.1. услуга на **контакт-центарот**, каде што осигуреникот/корисникот може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот и за неговите поволности 24 часа на ден, 365 дена во годината;
 - 1.2. услуга за **помош (поправка на возило) на пат** до максимален вкупен износ од 25.000,00 MKD;
 - 1.3. услуга за **превоз на возило** до максимален вкупен износ од 34.000,00 MKD;
 - 1.4. **користење на заменско патничко возило** во случај на сообраќајна несреќа и дефект, најмногу до 4 дена со максимален износ од 3.100,00 MKD за дневен закуп;
 - 1.5. услуга за **сместување** за возачот и за сопатниците, најмногу 4 дена, до максимален износ од 3.100,00 MKD по лице;
 - 1.6. услуга за **алтернативен превоз** за возачот и за сопатниците до максимален износ од 15.000,00 MKD;
 - 1.7. неограничено користење на услугата на **испорака на гориво до 20 литри**;
 - 1.8. неограничено користење на **апликацијата Drive Angel**.

Територијално покритие – Европа

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 километри надвор од Санкт Петербург, Москва, Ростов на Дон, Тољати, Перм), Сан Марино, Македонија, Словачка, Словенија, Србија, Турција, Украина, Унгарија, Финска, Франција, Холандија, Хрватска, Црна Гора, Чешка, Швајцарија, Шведска, Шпанија.

5.4. Општи одредби за сите покритија

1. Трошоците за извлекување на возилото не се вклучени во осигурувањето за патна асистенција.
2. Сите услуги на производот се бесплатни за осигурениците/корисниците до износот што е утврден во соодветните покритија наведени во овој член. Во случај на користење услуги над лимитот или услуги што не се вклучени, осигуреникот/корисникот може да ги користи со нивно плаќање во согласност со важечкиот ценовник на денот на интервенцијата.

НАЧИН НА КОРИСТЕЊЕ НА ПАТНАТА АСИСТЕНЦИЈА

Член 6

1. Осигуреникот/корисникот може да ги оствари договорените покритија најмногу до лимитот утврден во член 5 за соодветно избраното покритие, од овие Услови, под услов осигуреникот/корисникот да го управувал возилото во моментот на настанување на потребата за услуга или да се наоѓал во возилото, возилото да учествувало во сообраќајот и доколку со повик на единствениот телефонски 0800 22 210, кој е бесплатен, или +389 23 204 258, кој е на располагање 24 часа дневно, 365 дена во годината, побарал помош на пат и причекал обезбедување на услугата.
2. Осигуреникот/корисникот има право да ги користи само оние услуги за патна асистенција што се наведени во избраното покритие.
3. При повикување помош, осигуреникот/корисникот е обврзан да се претстави со овие податоци:
 - 3.1. број на полисата за осигурување,
 - 3.2. број на шасија,
 - 3.3. име и презиме,
 - 3.4. број на регистрација,
 - 3.5. марка и вид на возило,
 - 3.6. број на мобилен телефон,
 - 3.7. најпрецизен можен опис на локацијата каде што се наоѓа возилото и опис на дефектот,
 - 3.8. други податоци што операторот во контакт-центарот ќе ги побара по потреба.
4. Операторот има право да одбие да обезбеди помош во случај кога осигуреникот/корисникот не ги овозможил горенаведените информации.
5. ORYX се обврзува да употребува разумна вештина и внимание при давање услуга за патна асистенција, но не може да гарантира дека услугите на производот секогаш ќе функционираат без прекини, доцнења или несовршености. Под услов да употребувал разумна вештина и внимание, ORYX не одговара за следното:

- 5.1. можни доцнења што произлегуваат од надворешни причини независни од ORYX (како што се, но не ограничувајќи се на метеоролошки феномени, сообраќаен метеж итн.), што може да предизвика тешкотии во испораката на придобивките и имплементацијата на овие одредби и Услови;
- 5.2. штети што не се предизвикани од прекршување на овие Услови или други дејства од страна на ORYX;
- 5.3. штети што ниту осигуреникот/корисникот ниту ORYX не можат разумно да ги предвидат во моментот кога овие Услови и правила стапуваат во сила.
6. Во согласност со принципот на совесност и чесност, при пријавување на осигурен настан, осигуреникот/корисникот се обврзува да направи сè што може да помогне да се расветли покриениот настан, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањата за околностите на осигурениот настан. Во спротивно, осигуреникот/корисникот е подложен на целосна материјална и кривична одговорност за какви било незаконски дејства.
7. Ако збирот на севкупните трошоци за обезбедените услуги биде поголем од лимитот утврден во членот 5 и соодветно избраниот пакет на осигурување од овие Услови за време на важноста на покриетието, односно во период од 1 година, осигуреникот/корисникот е должен во моментот на пречекорување на лимитот да ги исплати пречекорувањата на наведените износи (износ над лимитот). Доколку поради износот на другите осигурени услуги е неопходно да се надоплати разлика со цел да му биде обезбедена поволноста на осигуреникот/корисникот, а тој одбие тоа да го стори, ORYX не е должен да ја обезбеди предметната услуга.
8. При остварување на сите бенефиции, доколку вработен на терен се сомнева во идентитетот на осигуреникот/корисникот, осигуреникот/корисникот мора да се идентификува со приложување личен документ што недвосмислено го потврдува идентитетот на осигуреникот/корисникот.
9. Откако ќе се обезбеди услугата на производот за патна асистенција, осигуреникот/корисникот добива формулар за фактура што мора да биде потпишан бидејќи е документ за евидентирање на користењето на придобивките од производот за патна асистенција.
10. ORYX не е обврзан да надомести какви било трошоци надвор од опсегот дефиниран во овие Услови. Во овој случај, сите парични побарувања на осигуреникот/корисникот се конкретно исклучени бидејќи целта и природата на овие Услови се организирање и обезбедување помош во натура, а не плаќање паричен надомест за покриените настани. Исто така, се исклучени барањата за кои осигуреникот/корисникот би можел да бара компензација врз основа на несоодветен начин, квалитет или брзина на извршената интервенција.
11. Услугите за возила за замена од член 9 и алтернативните транспортни услуги од член 11 не можат да се комбинираат меѓу себе. Со користење на една од наведените услуги, осигуреникот/корисникот, за време на периодот на покриеност од чл. 14 од овие одредби и Услови, ја губи можноста за користење на преостанатите две услуги.

ПОМОШ (ПОПРАВКА НА ВОЗИЛО) НА ПАТ

Член 7

1. По бараното обезбедување на услуга од избраното покривие, операторот на контакт-центарот ќе процени кој вид услуга треба прво да се обезбеди на осигуреникот/корисникот. Доколку дежурниот оператор проценил дека е можно успешно да се спроведе интервенцијата со поправка на возилото на пат:
- 1.1. на местото на интервенцијата го испраќа најблискиот технички оперативен тим на ORYX;
- 1.2. ако се работи за неисправност на возилото што е можно да се отстрани на определен начин, дежурниот оператор преку телефон му дава на осигуреникот/корисникот технички упатства за отстранување на дефектот.
2. По доаѓањето на оперативниот технички тим на местото на интервенцијата, се пристапува кон стручно дијагностицирање на дефектот. По дијагностицирање на дефектот, доколку е проценето дека неговото отстранување е можно на терен, се пристапува кон поправка на возилото на пат.
3. Техничката помош на пат ги вклучува следните активности:
- 3.1. **испуштање** на погрешно натоварено гориво;
- 3.2. **дополнување на гориво**;
- 3.3. **замена на тркала и на гуми**;
- 3.4. **замена или полнење на акумулатор**;
- 3.5. **отклучување** на заклучено возило (механички, електронски).
4. Поправката на возилото во одредени случаи може да резултира со губење на фабричката гаранција. Листата на таквите операции зависи од производителот на возилото. Пред отпочнување на поправката, стручниот технички тим ќе го запознае осигуреникот/корисникот со операциите што 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 осигуреникот/корисникот. Во спротивно, осигуреникот/корисникот може да ја активира услугата за превоз на возилото во согласност со членот 8 од овие Услови.

5. Во случај кога при поправка се извршува вградување/замена на делови или полнење со гориво, вградените делови и натовареното гориво не се вклучени во покривањето и нивниот трошок е на товар на осигуреникот/корисникот во согласност со пазарната цена на тие делови и горивото.
6. Доколку со излегувањето на интервентниот тим на местото на настанот се утврди дека не е можно да се поправи возилото и дека не е извршена никаква поправка на возилото, осигуреникот/корисникот може да ја користи услугата за превоз на возилото и ќе се смета дека услугата за поправка на возилото не е користена.
7. Трошоците за патарина, мостарина, траект и сл., кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа услуга, се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат од членот 5 став 1 на овие Услови.

ПРЕВОЗ НА ВОЗИЛО

Член 8

1. Услугата превоз на возило ги вклучува овие активности:
 - 1.1. **доаѓање** на местото на интервенцијата;
 - 1.2. **товарење** на возилото на интервентно возило;
 - 1.3. **превоз (шлепување)** на возилото;
 - 1.4. **истоварување** на возилото.
2. Трошоците за патарина, мостарина, траект и слично, кои за интервентното возило на ORYX се појавуваат при обезбедување на оваа услуга, се вклучени во цената на интервенцијата, т.е. влегуваат во пресметката на надоместоци за услугата помош на пат од членот 4 став 1 на овие Услови.

ЗАМЕНСКО ВОЗИЛО

Член 9

1. Услугата користење на заменско возило може да се искористи само еднаш во текот на временското покривање ако се случила сообраќајна несреќа или дефект, а кога не е можно возилото истиот ден да се оспособи за управување. Тогаш осигуреникот/корисникот може да користи заменско возило за време на поправката на возилото во работилницата или сервисот.
2. Услугата за користење заменско возило ги подразбира следните активности на терен:
 - 2.1. **организирање** на заменско возило;
 - 2.2. **достава** на возилото до локацијата за преземање на возилото или превоз на осигуреното лице до канцеларијата на закупадавецот, при што трошоците за достава се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото од членот 5 став 1;
 - 2.3. **закуп на заменско возило** до лимитот наведен во член 5 за соодветно избраното покривање.
3. Осигуреникот/корисникот има право и е должен да бара издавање на заменско возило истиот ден кога ја користел услугата за превоз (шлепување) на возилото или првиот нареден работен ден, доколку услугата за превоз (шлепување) на возилото ја користел во неработен ден (викенд, празник и сл.).
4. Со цел на осигуреникот/корисникот да му се овозможи користење на услугата за заменско возило, осигуреникот/корисникот е должен да достави потврда од сервисот дека возилото нема да може да се поправи истиот ден.
5. Осигуреникот/корисникот ги користи услугите за заменско возило во согласност со услови на закупадавецот.
6. Осигуреникот/корисникот се обврзува да ги исплати сите трошоци на закупадавецот настанати за време на користењето на заменското возило, а кои не се вклучени во поволностите во согласност со членот 5 став 1 од овие Услови, односно не се пропишани со овие 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 зафаќање на возилото, патарини и др.

СМЕСТУВАЊЕ

Член 10

1. Услугата за сместување може да се искористи само еднаш во текот на временското покривање ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
2. Осигуреникот/корисникот може да ја искористи поволноста за сместување ако возилото не е во возна состојба и не може да се поправи истиот ден, поради што се преземаат трошоците за еднодневно сместување до лимитот од член 5 во согласност со избраното покривање. Сместувањето се организира за сите патници во возилото и за возачот.

3. Доколку единечните трошоци за сместувањето се поголеми од наведените, осигуреникот/корисникот сам ги снесува сите трошоци за сместувањето, а по доставување на сметката ORYX ќе го рефундира износот до лимитот од член 5 за соодветно избраното покритие, за ноќевање.
4. Притоа, трошоците за превоз на патниците до сместувањето се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.
5. Осигуреникот/корисникот користи сместување во согласност со услови на давателот на сместување.

АЛТЕРНАТИВЕН ПРЕВОЗ

Член 11

1. Услугата на алтернативниот превоз (со такси, автобус, воз, авион) може да се искористи само еднаш во текот на временското покритие ако се случила сообраќајна несреќа или дефект.
2. Алтернативниот превоз се организира за сите патници во возилото и за возачот до лимитот од член 5 од соодветното покритие.
3. Трошоците за превоз на патниците до локацијата на алтернативниот превоз се засметуваат во лимитот на услугата за превоз на возилото.

ДОСТАВА НА ГОРИВО

Член 12

1. Ако возилото не може да се стави во движење или да го продолжи патувањето поради дефект предизвикан со недостиг на гориво, давателот на помошта се обврзува да организира достава на гориво и снесува трошоци за доставата. Горивото се доставува до возилото од онаа продавница/работилница што се наоѓа најблиску до местото каде што настапил осигурениот случај.
2. Осигуреникот/корисникот ги снесува трошоците за горивото.

DRIVE ANGEL

Член 13

1. Drive Angel е систем/апликација што го детектира возењето ако системот е активиран автоматски или рачно од осигуреникот/корисникот и ги обработува и ги анализира податоците што ги собира апликацијата со цел да го прочита статусот на тековното возење на осигуреникот/корисникот. Доколку алгоритмот на апликацијата заклучи дека се постигнати параметри што 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 осигуреникот/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 интернет-страницата <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, кои ќе му бидат достапни на осигуреникот/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 14

1. Услугите на производот Roadside Assistance, кои се пропишани со овие 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 наведеното во налогот.
2. Осигуреникот/корисникот стекнува право за користење на поволностите според овие 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 што во налогот за активирање е наведен како ден на завршеток на покритието, освен ако не е поинаку договорено.

ИСКЛУЧУВАЊЕ НА ОБВРСКАТА НА ОСИГУРУВАЧОТ И ORYX

Член 15

1. Обврската на осигурувачот и ORYX за обезбедување на услугата помош на пат е исклучена во случај:
 - 1.1. ако осигуреникот/корисникот прекршил некоја од своите обврски пропишани со членот 3 или осигурениот случај е последица на намерно дејство од страна на осигуреникот/корисникот;
 - 1.2. ако организирањето на услугите за производот Roadside Assistance не е извршено од страна на контакт-центарот на ORYX, т.е. доколку настапувањето на осигурениот случај не е пријавено во контакт-центарот на ORYX или не е направена пријава веднаш по настапувањето на осигурениот случај;
 - 1.3. ако осигуреникот/корисникот побара превоз на возило што е неосигурено, нерегистрирано или нема важечка сообраќајна дозвола;
 - 1.4. ако осигурениот случај се случил поради воени настани, нереди, социјални немири, радијација, штрајкови, демонстрации, терористички акти или саботажа и сл.;
 - 1.5. ако во моментот на настанување на осигурените случаи со возилото управувало лице без соодветна возачка дозвола;
 - 1.6. ако во моментот на настанување на осигурените случаи со возилото управувало лице без знаење и одобрување на сопственикот на возилото или лице што на незаконски начин стекнало владение врз возилото;
 - 1.7. ако осигуреникот/корисникот учествувал во обложување, криминал и тепачки, како и други кривични дела;
 - 1.8. ако осигуреникот/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 осигуреникот/корисникот била значително намалена, така што не бил во состојба да го управува возилото на безбеден начин, а особено ако во моментот на осигурениот случај бил под дејство на алкохол, дроги, психоактивни лекови или други психоактивни супстанции.
2. Осигуреникот/корисникот што овозможил со возилото да управува лице во ситуациите од претходниот став на овој член, ги губи правата од производот Roadside Assistance.
3. ORYX не е одговорен за евентуалните доцнења што се резултат на надворешни причини што не зависат од ORYX (како што се, но не ограничувајќи се на метеоролошки феномени, застои на патот и сл.), кои може да причинат тешкотии во испораката на поволностите и во спроведувањето на овие Услови.

ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ ИДЕНТИТЕТ НА КОНТРОЛОРОТ И КОНТАКТ ЗА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 16

1. Контролор/осигурувач: Акционерско друштво за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА Осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп; Адреса: ул. „11 Октомври“ бр. 25, e-mail: lpoficer@insumak.mk; тел: +3892 3115 188; Контакт за лични податоци: Офицер за заштита на лични податоци (дополнителни податоци за Офицерот за заштита на личните податоци на осигурувачот можете да пронајдете на официјалната интернет-страница на осигурувачот или преку електронска пошта/e-mail: lpoficer@insumak.mk).
2. Контролор/ORYX: ОРИКС ГРУПА МКД ДООЕЛ Скопје; Адреса: ул. „Св. Кирил и Методиј“ бр. 20, e-mail: data.processing@oryx-assistance.com; Контакт за лични податоци: Офицер за заштита на лични податоци (дополнителни податоци за Офицерот за заштита на личните податоци на осигурувачот можете да пронајдете на официјалната интернет-страница на ORYX или преку електронската пошта: data.processing@oryx-assistance.com).

ПРЕНОС НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ ОД СТРАНА НА ОСИГУРУВАЧОТ ДО ORYX

Член 17

1. Личните податоци на осигурениците/корисниците, собрани при склучувањето на договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, осигурувачот ќе ги испрати кон ORYX заради активирање и извршување на услугата на давање поволности.

ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Член 18

1. Осигурувачот и ORYX вршат обработка (собирање, евидентирање, организирање, чување итн.) на лични податоци на осигурениците/корисниците, договарачите на осигурување, нивните законски застапници или полномошници во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци и другите релевантни позитивни прописи, применувајќи соодветни технички и организациски мерки за обезбедување безбедност на личните податоци. Собраните лични податоци се дел од збирките на лични податоци на осигурувачот и ORYX, а осигурувачот и ORYX

во својство на контролори на личните податоци ги користат во согласност со основните начела за обработка на лични податоци дефинирани во Законот за заштита на личните податоци.

ЦЕЛИ И ПРАВНА ОСНОВА ЗА ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Член 19

1. Осигурувачот и ORYX обработуваат лични податоци заради исполнување на договорните обврски, врз основа на закон, за цели на легитимни интереси, како и врз основа на дадена согласност од клиентот на начин што е во согласност со целта за која биле обработувани.
2. **Исполнување на договорните обврски.** Личните податоци се неопходни за обработка од страна на осигурувачот и ORYX со цел да се исполнат правата и обврските што произлегуваат од договорот врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, односно нивната обработка претставува основа за оценување на осигурителното покритие и за надомест на штета, односно обезбедување на услугата на асистенција.
3. **Законски обврски.** Осигурувачот и ORYX ги обработуваат личните податоци во согласност со законските обврски предвидени во Законот за супервизија на осигурувањето, Законот за заштита на личните податоци, Законот за облигациони односи, Законот за задолжително осигурување во сообраќајот и други позитивни прописи, како и врз основа на регулаторни барања од институции (на пр. надлежен суд, Агенција за супервизија на осигурувањето, Јавно обвинителство, Управа за јавни приходи и др.).
4. **Легитимни интереси.** Осигурувачот и ORYX ги обработуваат личните податоци врз основа на легитимен интерес, само во случаите кога легитимниот интерес преовладува над правата и слободите на субјектот на лични податоци: заштита на безбедноста на системите на ИТ, видеонадзор за заштита на имотот на осигурувачот и ORYX, вработените и клиентите, имплементација и воспоставување безбедносни мерки и др.
5. **Согласност на осигурениците/корисниците.** Личните податоци што ги обработуваат осигурувачот и ORYX ќе бидат искористени за цели како доставување рекламни материјали, промоции, понуди, како и за други цели на директен маркетинг, само врз основа на експлицитна согласност за обработка на лични податоци за цели на директен маркетинг, која може да се повлече во секое време, бесплатно, со писмено барање до осигурувачот на следниот е-mail: lpoficer@insumak.mk, по пошта до МАКЕДОНИЈА осигурување АД Скопје – Виена Иншуренс Груп, ул. „11 Октомври“ бр. 25, Скопје, со назнака „До Офицерот за заштита на лични податоци“, или во деловните простории на осигурувачот, или до ORYX на следниот е-mail: data.processing@insumak.mk, по пошта до ОРИКС ГРУПА МКД ДООЕЛ Скопје, ул. „Св. Кирил и Методиј“ бр. 20, Скопје, со назнака „До Офицерот за заштита на лични податоци“, или во деловните простории.

РОКОВИ НА ЧУВАЊЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Член 20

1. Личните податоци осигурувачот и ORYX ги чуваат во рок за цело времетраење на договорниот облигационен однос, односно најмногу до 10 години по истекот на договорот за осигурување врз основа на кој им припаѓаат поволностите на производот Roadside Assistance, или, во случај на настанување на штета, 10 години по затворањето на случајот на настанување на штетата, односно од денот на целосната исплата на надоместокот за настаната штета во согласност со член 109 став 8 од Законот за супервизија на осигурувањето.
2. По истекот на роковите од став 1 на овој член, личните податоци ќе бидат избришани/уништени од базите на податоци на осигурувачот и ORYX и нема да се обработуваат за други цели.

ПРАВА НА СУБЈЕКТИТЕ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 21

1. Субјектите на лични податоци ги имаат следните права:
 - право на пристап до личните податоци;
 - право на исправка на неточни или нецелосни лични податоци;
 - право на бришење;
 - право на ограничување на обработката;
 - право на преносливост на податоците;
 - право на приговор;
 - право на повлекување на согласноста за обработка на лични податоци, кога обработката е заснована на согласност.
2. Овие права субјектот на личните податоци може бесплатно да ги оствари контактирајќи го Офицерот за заштита на лични податоци на осигурувачот на следниот е-mail: lpoficer@insumak.mk, или по пошта до осигурувачот на адреса „11 Октомври“ бр. 25, Скопје, со назнака „До Офицерот за заштита на лични податоци“, или во деловните простории

на осигурувачот. Во однос на остварувањето на правата на субјектот на лични податоци кај ORYX како контролор на лични податоци, субјектот на лични податоци може да се обрати до ORYX на следниот e-mail: data.processing@oryx-assistance.com, или по пошта до ORYX на адреса „Св. Кирил и Методиј“ бр. 20, Скопје, со назнака „До Офицерот за заштита на лични податоци“, или во деловните простории на ORYX. Осигурувачот и ORYX се должни меѓусебно да комуницираат, да се известуваат и да соработуваат при остварување на правата на субјектите на лични податоци.

ПРЕНОС НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Член 22

1. Во случај ако осигуреникот/корисникот побара асистенција врз основа на овие Услови, ORYX како давател на наведената услуга ќе ги обработи личните податоци на осигуреникот/корисникот, наведени во овие Услови, доставени од осигурувачот, а кои се неопходни за давање на услугата на асистенција.
2. Осигурувачот и ORYX може да извршат пренос на лични податоци во земји на Европска Унија, земји членки на Европскиот економски простор и трети земји тогаш кога тоа е потребно за склучување и за извршување на договорите за осигурување (на пример реосигурување или барање за надомест на штета случена во друга држава и сл.), само доколку од страна на Европската Унија или Агенцијата за заштита на личните податоци е утврдено дека во конкретната држава постои соодветно ниво на заштита на личните податоци.
3. Доколку во третата држава или меѓународна организација не постои соодветно ниво на заштита на личните податоци, осигурувачот и ORYX ќе може да го извршат преносот само доколку обезбедат соодветни мерки за заштита на овие податоци во согласност со законот.

ПОДНЕСУВАЊЕ ПРИГОВОРИ И РЕШАВАЊЕ СПОРОВИ

Член 23

1. Сите лица што својот правен интерес го црпат од производот Roadside Assistance, склучен во согласност со овие Услови, во рок од 30 (триесет) дена од денот од користењето на производот, своите евентуални приговори што произлегуваат од или се во врска со него (како и пријавите за настанатите штети што произлегуваат од договорите за осигурување) ќе ги поднесат во пишана форма до осигурувачот на адреса ул. „11 Октомври“ бр. 25 Скопје, или по пат на електронска пошта на адреса info@insumak.mk, од кои (приговори или пријави за штети што произлегуваат од договорите за осигурување) ќе може со сигурност да се утврдат содржината на приговорот (односно пријавата за штета што произлегува од договорот за осигурување), потписот на подносителот на приговорот (односно пријавата за штета што произлегува од договорот за осигурување) и времето на нивното испраќање.
2. Приговорот (односно пријавата на штета што произлегува од договорот за осигурување) мора да ги содржи сите важни факти и докази врз кои се базира. Пријавата на штета се поднесува со пополнување на соодветен образец за пријава на штета достапен кај осигурувачот. Одговорот за основаноста на приговорот ќе се донесе во рок од 30 (триесет) дена од денот на поднесениот приговор. Во однос на пријавената штета што произлегува од договорот за осигурување, осигурувачот, во рок од 60 дена од приемот на пријавата за штета, доставува образложена понуда за надомест на штета во случај основата и висината на штетата да не се спорни, образложен одговор по однос на сите точки на пријавата за штета доколку обврската на осигурувачот е спорна и образложен одговор по однос на сите точки на пријавата за штета доколку висината на штетата е спорна.
3. Доколку лицето не е задоволно од одговорот на поднесениот приговор, односно пријавената штета што произлегува од договорот за осигурување, а кој осигурувачот му го понудил, има право да поднесе преставка до Агенцијата за супервизија на осигурувањето како орган надлежен за надзор над осигурителните друштва или да започне друга постапка.

ВАЖНОСТ НА УСЛОВИТЕ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ ИМОТ

Член 24

Доколку не се во спротивност со овие Услови, на осигурувањата склучени во согласност со овие Услови се применуваат и Општите услови за осигурување имот.

ПРАВО НА ЖАЛБА

Член 25

Договарачот, осигуреникот или корисникот на осигурувањето може да достават жалба во однос на осигурувачот до Агенцијата за супервизија на осигурувањето, како орган надлежен за супервизија на друштвата за осигурување.

НАДЛЕЖЕН СУД

Член 26

Во случај на спор меѓу договарачот на осигурувањето, односно осигуреникот и осигурувачот, месно надлежен суд е Граѓанскиот суд Скопје.

ДРУГИ ОДРЕДБИ

Член 27

1. Одредбите од овие Услови подлежат на промени, а изменетите услови ќе бидат објавени во моментот кога стапуваат во сила, ако поинаку не е утврдено.
2. Овие услови се применуваат од 02.02.2026 година.

Датум 29.01.2026

Бр.02-3477/4-1

УПРАВЕН ОДБОР

Претседател на Управен одбор

Бошко Андов

Овие Услови за осигурување ги донесе Управниот одбор на Друштвото на 632-та редовна седница одржана на 29.01.2026 година со одлука бр.02-3477/4 со примена од 02.02.2026 година.

Лектор Кристина Велевска