



## Посебни услови за осигурување на асистенција на дом

### член 1: воведни одредби

- [1] Договорите за осигурување на асистенција на дом се склучуваат согласно важечките одредби на Општите услови за комбинирано осигурување на домаќинства и овие Посебни услови.
- [2] Доколку некои од одредбите на Општите услови за комбинирано осигурување на домаќинства се спротивни на одредбите на овие Посебни услови, ќе се применуваат одредбите утврдени во овие Посебни услови.
- [3] Одредени изрази употребени во овие Посебни услови го имаат следното значење:
  - 1) ORYX го означува друштвото ORYX ГРУПА МКД ДООЕЛ Скопје, со седиште на булевар „Партизански одреди“ 15 А, Скопје, кое обезбедува услуги на асистенција во дом согласно текстот на овие Услови;
  - 2) Телефонски број е телефонскиот број на контакт-центарот 0800 22208 или +389 25 517 451;
  - 3) ORYX Асистенција го означува комерцијалниот назив и бренд под кој ORYX организира и обезбедува услуги на асистенција во дом;
  - 4) Корисник е осигуреникот или лице кое живее со осигуреникот во рамките на едно домаќинство;
  - 5) Осигурен случај означува иден, неизвесен настан независен исклучиво од волјата на корисникот, кој настанал поради покриен ризик, а кој за последица го имал настанувањето на штета или случаи кои се покриени со овие Посебни услови.

### член 2: осигурен случај

- [1] За осигурен случај, во смисла на овие Посебни услови, се смета секој ненадеен и неочекуван настан во согласност со член 1 став 3 точка 5 кој резултирал со оштетување, односно уништување на имотот на корисникот и чија итна санација е неопходна за да се спречи:
  - 1) понатамошно оштетување на објектот и предметите кои се наоѓаат во објектот;
  - 2) загрозување на здравјето или сигурноста на корисникот поради штета во објектот; и
  - 3) несоодветен престој на корисникот поради штета која настанала во имотот.

### член 3: осигурително покритие

- [1] Корисникот, во согласност со временското покритие од член 8 од овие Посебни услови, има право:
  - 1) На користење на услугата на контактниот центар на кој може да го пријави осигурениот случај и да добие информации за производот Асистенција на дом и неговите услуги 24 часа дневно, 365 дена во годината;
  - 2) Користење на услуги на водоинсталатер, електричар, бравар, столар и стаклар до вкупен годишен агрегат од 10 000 МКД, кој вклучува трошоци за обезбедување на услугата, трошоци за работа и патни трошоци на изведувачот.
- [2] Износот наведен во овој член претставува највисок бруто-износ, односно во себе ги содржи сите даноци, давачки, придонеси и други законски давачки.
- [3] Трошоците кои настануваат над лимитот пропишан во став 1 точка 2 на овој член, како и користењето услуги кои не се вклучени

во покритието, корисниците се должни сами да ги платат според важечкиот ценовник на ORYX.

- [4] За времетраење на осигурителното покритие, корисникот може најмногу трипати (3) во текот на годината да побара организација на асистенција на дом, при што се покриени трошоците за сите интервенции најмногу до бруто-износ од 10 000 МКД.
- [5] Доколку корисникот пријави интервенција во ORYX и во меѓувреме утврди дека интервенцијата не е потребна, трошоците кои настанале за организирањето на интервенцијата ќе се пресметаат од вкупниот лимит на трошоците во покритието, според важечкиот ценовник на ORYX.

### член 4: обврски на корисникот и начин на користење на услугите

- [1] Во опсегот кој е дефиниран во овие Посебни услови, на корисникот му се овозможува организирање на помош дома и покритие на трошоците кои припаѓаат во осигурениот случај.
- [2] Асистенција на дом е достапна 24 часа дневно 365 дена во годината, на подрачјето на Република Северна Македонија, во согласност со територијалното покритие од член 7 од овие Посебни услови.
- [3] Веднаш по случувањето на осигурен случај за кој е потребна активност која е неопходна за спречување на понатамошно зголемување на штетата, корисникот треба да го повика ORYX на телефонскиот број 0800 22208 или +389 25 517 451; и да го извести операторот за настанатиот штетен настан.
- [4] Корисникот пред повикот не треба да дејствува сам, освен во случај на исклучителни ситуации – избегнување на сериозни повреди или спасување на живот, или доколку самата природа на осигурениот случај го дозволува тоа. Посебноста на ситуацијата која побарала самостојно дејствување корисникот мора да ја поткрепи со соодветни докази, врз основа на кои ORYX може на корисникот да му одобри одредени права од производот Асистенција на дом.
- [5] Корисникот е должен на операторот да му ги даде следните податоци:
  - 1) Име и презиме, број на телефон;
  - 2) Место на интервенцијата (адреса и опис на објектот);
  - 3) Краток опис на настанот и вид на помош која се очекува;
  - 4) Други податоци на барање на операторот.
- [6] Операторот има право да одбие да даде помош во случај корисникот да не ги дал горенаведените податоци.
- [7] Контактниот центар на ORYX, по проверка на податоците, ќе организира помош на најдобар и најефикасен начин, известувајќи го притоа корисникот за времето на доаѓањето на изведувачот на работите.
- [8] При пријава на осигурениот случај корисникот се обврзува да направи сè што може да послужи за осветлување на осигурениот случај, а особено вистинито и целосно да одговори на прашањето за околностите на настанување на осигурениот случај. Во спротивен случај, корисникот има полна материјална и кривична одговорност за спротивно постапување.
- [9] Корисникот мора по пријавата да ги следи упатствата добиени од ORYX. Доколку корисникот постапува спротивно на упатствата, ORYX не ги покрива трошоците кои произлегуваат од тоа однесување.

- [10] Корисникот е должен во случаи кои се дефинирани со релевантни прописи, а особено во случаи кои се предизвикани со пожар, експлозија или вандализам или провална кражба, веднаш да ја извести надлежната полициска станица за работи кои се уништени, оштетени или исчезнати.
- [11] Во согласност со испорачаниот обем и видот на услуга на производот Асистенција на дом, сервисерот го пресметува износот на интервенцијата. По завршувањето, сервисерот на корисникот му врачува, а корисникот го потпишува сметковниот образец кој служи за евидентирање на користење на услугите на производот Асистенција на дом. Пресметката на користењето на услугите се врши според важечкиот ценовник на ORYX.
- [12] Во случај на надминување на сумата од член 3 став 1 од овие Услови, или во случај на користење на услуги кои не се вклучени со осигурителното покритие, корисникот ги сноси трошоците согласно важечкиот ценовник на ORYX.

## член 5: осигурени опасности

- [1] Со производот Асистенција на дом се покриени трошоците на организацијата на доаѓање на сервисер на местото на штетниот настан кој бара итна интервенција, која има за цел:
- 1) санација на дефектот и/или оштетувањето со основна цел спречување на понатамошно оштетување на објектот и предметите кои се наоѓаат во објектот;
  - 2) спречување на загрозување на здравјето или безбедноста на корисникот;
  - 3) спречување на престој на корисникот во неадекватни услови поради штетата која настанала во објектот.
- [2] Со производот Асистенција на дом се покриени трошоци за услуги на:
- 1) Санација на водоводни и канализациски цевки
    - 1) Во случај на дефект на водоводни инсталации и канализациски цевки, како и цевки на централно греење, кои доведуваат до излевање или до недостаток на вода во куќа/стан на куќна адреса, а кој се карактеризира како штета од високо ниво која нужно бара интервенција на сервисер.
    - 2) Ако во рамките на интервенцијата е потребно да се испразни септичка јама, покриени се трошоците на организацијата на празнење, но не и самите трошоци на празнењето.
  - 2) Санација на електрични инсталации
    - 1) Во случај на дефект на електрични инсталации и електричен систем за греење (регулатор на топлина на грејачи и сл.) кои уследиле по настанот, на пример, удар на гром, пренапони или краток спој, за што е неопходна итна интервенција.
    - 2) Во рамките на претходната точка се покриени итни интервенции и на клима-уреди и бојлери.
    - 3) Не се покриени трошоците на дефект на далечински управувачи и дефект на инсталација за одвод на кондензати на клима-уреди.
    - 4) Не се покриени и не се сметаат за опасности покриени со Асистенција на дом:
      - 1) замена на осигурувач или светилка;
      - 2) дефект на примарен систем на управување со уреди за регулирање на греење кој настанал поради непридржување кон упатството на произведувачот;
      - 3) дефект на резервоар за гориво;
      - 4) дефект на самостоен (мобилен) систем за греење, кој не е дел на примарниот систем на греење;
      - 5) дефект на системот за соларно греење;
      - 6) дефект на домашни апарати и уреди.
  - 3) Санација на брава или овозможување на отворање на врата
    - 1) Во случај на корисникот или на член на неговото семејство да му е оневозможен влез во објектот по провална кражба, поради губење на клучевите што го имал на располагање, кршење на клучевите и дефект на бравата, покриени се:
      - 1) поправка на бравата;

- 2) овозможување на отворање на вратата.
- 2) Покриени се и итни случаи предизвикани со штети на прозорците и вратите инсталирани на надворешните ѕидови на становите, кои настанале во текот на вршењето на провална кражба или при обид за вршење на провална кражба.
- 4) Санација на стакла и столарски работи
  - 1) Во случај на кршење на стакла на надворешни (и покривни) врати и прозорци, поради што е оневозможено затворање на вратата или прозорците, а објективните околности се такви што е нужна санација, покриени се трошоци за:
    - 1) замена на стакла,
    - 2) привремено затворање.

## член 6: неосигурени опасности

- [1] Трошоците за делови и други материјали потребни за поправка на оштетувањето корисникот ќе ги сноси лично во секој поединечен случај, според нивната пазарна цена.
- [2] Исклучени се и штетни настани кои настанале во заеднички простории или на заеднички уреди.
- [3] Според одредбите на овие Услови, не се покриени настанатите трошоци доколку:
- 1) корисникот не го повика ORYX за организирање на услугата Асистенција на дом веднаш откако е утврдено постоење на осигурен случај;
  - 2) последиците на незгодата ги отстрани корисникот или изведувач кој не е упатен од страна на ORYX;
  - 3) причина за несреќниот случај/штетата е нестручно ракување со предметите;
  - 4) корисникот дава лажни податоци за настанатиот случај;
  - 5) намерни дејства на корисникот;
  - 6) доколку трошоците настанале како последица на потрес, нуклеарна опасност, директна или индиректна врска со терористички акти или војна;
  - 7) дефект на домашни апарати и уреди;
  - 8) оштетување на плински цевки или истекување од плински инсталации.
- [4] ORYX не е должен да надомести какви било трошоци надвор од осигурителното покритие кое е дефинирано со овие Посебни услови. Притоа особено се исклучени какви било парични побарувања на корисниците, затоа што целта и природата на овие Услови е организација и давање помош/асистенција, а не исплата на надомест во пари за осигурени случаи. Исто така, исклучени се побарувања чиј надомест корисникот би можел да го побарува на несоодветен начин, за квалитетот или брзината на извршената интервенција.
- [5] ORYX се обврзува да употребува разумна вештина и внимание при давањето погодности на своите производи, но не може да гарантира дека услугите на производите секогаш ќе функционираат без прекин, доцнење или несовершенство. Под услов дека ORYX употребувал разумна вештина и внимание, не одговара за следното: штетите кои не се предизвикани со непочитување на овие Услови од страна на ORYX или со друго дејствување, како и штети кои ниту корисникот ниту ORYX не можат разумно да ги предвидат во моментот на стапување во сила на овие Услови.

## член 7: територијално покритие

- [1] Услугите на Асистенција на дом важат на територијата на Република Северна Македонија, и тоа на адресата која на полисата е наведена како место на осигурување.
- [2] Асистенција на дом е вклучена за главниот објект, стан или куќа, како и за помошните објекти кои му припаѓаат.

## член 8: времетраење на осигурувањето

- [1] Услугите на производот Асистенција на дом се утврдени со овие Посебни услови и имаат важност од една година од денот на склучување на Договорот за осигурување, во согласност со Општите услови за комбинирано осигурување на домаќинства.