



**KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT
ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë**

Kushtet e përgjithshme të përdorimit të shërbimeve

Roadside Assistance – ndihmë në rrugë

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Roadside Assistance – ndihmë në rrugë Maqedoni

NUMRI I TELEFONIT TË KONTAKT QENDRËS 0800 22 202

Dispozitat hyrëse

Neni 1

1. Termat e veçantë në këto Kushte të përgjithshme dhe përfitimet e produktit Roadside Assistance (në tekstin e mëtejshëm: "Kushtet e përgjithshme") kanë kuptimin e mëposhtëm:
 - 1.1. „**ORYX**„, tregon kompaninë ORIKS GRUP MKD dooel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, EMBS: 7283806, i cili organizon dhe/ose ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;
 - 1.2. „**ORYX**„ dhe „**ORYX Assistance**„ tregon emrin tregtar dhe markën nën të cilën ORYX organizon dhe ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;
 - 1.3. „**A1 Maqedoni**“ nënkupton Shoqërinë për Shërbime të Komunikimit A1 Maqedoni DOOEL Shkup, me seli në Shkup, Sheshi Presveta Bogorodica nr. 1, 1000 Shkup, EMBS: 7068310, e cila lidh marrëveshje për produktin Roadside Assistance me përdoruesit në emër dhe në llogari të ORYX;
 - 1.4. „**Përdorues**“ është personi fizik dhe/ose juridik i cili ka lidhur marrëveshje për produktin Roadside Assistance përmes A1 Maqedonisë dhe të cilit i takojnë të drejtat nga këto Kushte të Përgjithshme;
 - 1.5. „**Automjet**“ nënkupton automjetin motorik të pasagjerëve, i destinuar për transportin e personave me të paktën 4 rrota, i cili, përveç sediljes së shoferit, ka maksimum 8 ulëse (kategoria M1) dhe një automjet motorik për transportin e mallrave maksimumi i masës së të cilit nuk i kalon 3,5 ton (kategoria N1), i cili është i regjistruar siç duhet dhe ka leje qarkullimi të vlefshme;
 - 1.6. „**Qiradhënësi**“ është një person juridik që ushtron veprimtarinë e dhënies me qira të automjeteve, me të cilin ORYX ka një bashkëpunim të dakorduar për dhënien me qira të automjeteve në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme ose vetë ORYX në rast se ORYX jep me qira automjetin e vet.
 - 1.7. „**Rezervimi i automjetit me qira**“ është një shënim në regjistrat e qiradhënësit, me të cilin ORYX në emër të përdoruesit, nën emrin, mbiemrin e tij dhe të dhëna të tjera që do të kërkohen në atë moment, shpreh dëshirën dhe synimin për të dhënë me qira një klasë të caktuar automjeti nga qiradhënësi në një orë, ditë dhe vend të caktuar (koha, data dhe vendi i marrjes në dorëzim të automjetit), si dhe për kthimin e automjetit të qiradhënësi në një kohë, datë dhe vend të caktuar (ora, data dhe vendi i kthimit të automjetit). Qiradhënësi hap një marrëveshje qiraje në emër të përdoruesit nëse automjeti i dhënë me qira është në emër të përdoruesit i cili gjithashtu do të nënshkruajë marrëveshjen e qirasë.
2. Dispozitat e përgjithshme të mëposhtme zbatohen për të gjitha përfitimet e produktit të Roadside Assistance:
 - 2.1. Përdoruesi që është person fizik mund të përdorë përfitimet e produktit të Roadside Assistance nëse ka qenë në automjet në momentin e aksidentit, pavarësisht nëse është pronar i automjetit apo drejtues apo pasagjer. Në rastin e një përdoruesi që është person juridik, përfitimet e produktit të Roadside Assistance mund të përdoren nga personi që është përdoruesi i numrit (MSISDN) në të cilin është aktivizuar produkti i Roadside Assistance dhe nëse ka qenë në automjet në momentin e aksidentit.
 - 2.2. Të gjitha shumat, gjegjësisht limitet e përfitimeve individuale që specifikohen në këto Kushte të Përgjithshme dhe që shprehen në njësi monetare, përfaqësojnë vlerën bruto, domethënë përfshijnë të gjitha taksat e mundshme, taksat shtesë, kontributet dhe tarifat e tjera ligjore.

Rastet e siguruar

Neni 2

1. Rastet e ardhshme, të pasigurta, të cilat ndodhin pavarësisht nga vullneti i përdoruesit, të cilat i japin përdoruesit të drejtën për të përdorur përfitimet dhe që mbulohen nga këto Kushte të Përgjithshme janë si më poshtë:
 - 1.1. aksident/fatkeqësi për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje të vozitshme ose është e pamundur të përdoret automjeti në mënyrë të sigurt;
 - 1.2. përdorim i pakujdesshëm i automjetit, i cili bëri të pamundur lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt;
 - 1.3. mosfunksionim teknik i automjetit për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje drejtimi ose drejtimi është bërë i pasigurt ose i rrezikshëm për jetën, si dhe
 - 1.4. ndikim i jashtëm që pengonte lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt. (të gjithë së bashku: Rasti/et i/e siguruar/a).

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Obligimet e përdoruesit

Neni 3

1. Përdoruesi është i detyruar:

- 1.1.** të kërkojë shërbimin e asistencës në rrugë pranë qendrës së kontaktit 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 jetë në vendin e ofrimit të shërbimit (përveç në rast të lëndimit, kur kërkohet ndihmë urgjente mjekësore);
- 1.3.** çdo ngjarje të siguruar që mund të rezultojë në pagesë ose rimbursim nga ORYX raportoni me shkrim brenda 30 ditëve nga ndodhja e ngjarjes së siguruar.

Përfitimet e produktit Roadside Assistance

Neni 4

- 1. Në rast të ndodhjes së një ngjarje të siguruar, brenda një periudhe 1 (një) viti, në përputhje me mbulimin kohorë nga neni 12 i këtyre Kushteve të Përgjithshme, përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimet e mëposhtme:**
 - 1.1.** shërbimi i kontakt qendrës ku përdoruesi mund të raportojë ngjarjen e siguruar dhe të marrë informacion për produktin e Roadside Assistance dhe përfitimet e tij 0-24 orë në ditë, 365 ditë në vit;
 - 1.2.** shërbimi për **ndihmë (riparim automjeti) në rrugë** deri në shumën totale maksimale prej 7.500,00 denarë;
 - 1.3.** shërbimi për **transport të automjetit** deri në shumën totale maksimale prej 12.000,00 denarë;
 - 1.4.** shërbim për **shfrytëzimin e automjetit zëvendësues të pasagjerëve** në rast aksidenti apo defekti në komunikacion, më së shumti 1 ditë deri në shumën totale prej 3.100,00 denarë në ditë;
 - 1.5.** shërbimi për **transport alternativ** për shoferin dhe pasagjerët deri në shumën totale maksimale prej 5.000,00 denarë;
 - 1.6.** përdorimi i pakufizuar i shërbimit **të dorëzimit të karburantit;**
 - 1.7.** përdorim i pakufizuar i **aplikacionit Drive Angel.**

2. Për të shmangur çdo dyshim, kostoja e tërheqjes së automjetit nuk përfshihet në çmimin e intervenimit.

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 ose shërbimeve që nuk janë të përfshira, përdoruesi mund t'i përdorë shërbimet duke i paguar **direkt në ORYX sipas listës së çmimeve të vlefshme në ditën e intervenimit.**

Mënyra e realizimit të përfitimeve

Neni 5

1. 1. Përdoruesi mund të përdorë përfitimet e ofruara deri në limitin e përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, me kusht që përdoruesi të ketë drejtuar automjetin në momentin e nevojës për shërbim ose i njëjti ka qenë në automjet, automjeti të ketë marrë pjesë në komunikacion dhe nëse duke telefonuar në numrin e vetëm 0800 22 202, i cili është në dispozicion 24 orë në ditë, 365 ditë në vit, ka kërkuar ndihmë në rrugë dhe ka pritur për ofrimin e shërbimit.

2. Gjatë thirrjes për ndihmë, përdoruesi është i detyruar të paraqitet me të dhënat e mëposhtme:

- 2.1.** MSISDN;
- 2.2.** Emri dhe mbiemri;
- 2.3.** numri i regjistrimit të automjetit;
- 2.4.** numri i shasisë;
- 2.5.** llojin dhe markën e automjetit;
- 2.6.** numrin e telefonit celular, nëse përdoruesi ka një telefon celular;
- 2.7.** përshkrimin më të saktë të mundshëm të vendndodhjes ku ndodhet automjeti dhe përshkrimin e defektit;
- 2.8.** të dhëna të tjera që operatori i qendrës së kontaktit do t'i kërkojë sipas nevojës.

3. Operatori ka të drejtë të refuzojë ofrimin e ndihmës në rast se përdoruesi ka mohuar të dhënat e mësipërme.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

4. 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 papërsosmëri. Me kusht që të ketë përdorur shkathtësi dhe kujdes të arsyeshëm, ORYX nuk është përgjegjës për sa vijon:

4.1. vonesat e mundshme si rezultat i ndikimeve të jashtme të pavarura nga ORYX (si, por pa u kufizuar në, fenomenet meteorologjike, ndalesa në rrugë, etj.), të cilat mund të shkaktojnë dhënie të vështirësuar të përfitimeve dhe zbatimin e këtyre Kushteve të përgjithshme;

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

4.3. dëme që as përdoruesi dhe as ORYX nuk mund t'i parashikojnë në mënyrë të arsyeshme në kohën kur këto Kushte të Përgjithshme hynë në fuqi.

5. Në përputhje me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, gjatë denoncimit të rastit të siguar, përdoruesi merr përsipër të bëjë gjithçka që mund të shërbejë për të ndriçuar rastin e siguar dhe veçanërisht për t'iu përgjigjur pyetjeve me vërtetësi dhe në tërësi në lidhje me rrethanat e rastit të siguar Përndryshe, përdoruesi i nënshtrohet përgjegjësisë së plotë materiale dhe penale për sjellje të papërshtatshme.

6. Nëse shuma e kostove totale për shërbimet e ofruara është më e madhe se limiti i përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme gjatë vlefshmërisë së përfitimeve, gjegjësisht në periudhe 1 vjeçare, përdoruesi është i detyruar të shlyejë ato në momentin e tejkalimit të limitit të tejkalimeve të shumave të përcaktuara (shuma mbi limitin). Nëse, për shkak të shumës së përfitimeve të tjera, është e nevojshme të paguhet një diferencë për t'i ofruar përfitimin përdoruesit, dhe përdoruesi refuzon ta bëjë këtë, ORYX nuk është i detyruar të sigurojë përfitimin në fjalë.

7. Nëse punonjësi në terren dyshon në identitetin e përdoruesit, gjatë ushtrimit të të gjitha përfitimeve, përdoruesi duhet të identifikohet duke paraqitur një dokument personal që padyshim konfirmon identitetin e përdoruesit.

8. Pas shërbimit të ofruar nga produkti i Asistencës Rrugore, përdoruesi merr një formular faturë, të cilin ai është i obliguar ta nënshkruajë, sepse është një dokument që regjistron përdorimin e përfitimeve të produktit të Asistencës Rrugore.

9. ORYX nuk është i detyruar të rimbursojë asnjë kosto përtej qëllimit të përcaktuar në këto Kushte të Përgjithshme. Në veçanti, çdo pretendim monetar i përdoruesit është i përjashtuar, sepse qëllimi dhe natyra e këtyre Kushteve të Përgjithshme është organizimi dhe ofrimi i ndihmës në natyrë, dhe jo pagesa e kompensimit për ngjarjet e siguruara. Përjashtohen gjithashtu pretendimet që përdoruesi mund të kërkojë bazuar në një mënyrë, cilësi ose shpejtësi të papërshtatshme të ndërhyrjes.

10. Shërbimet e përdorimit të automjetit zëvendësues nga neni 8 dhe transportit alternativ nga neni 9 nuk mund të kombinohen me njëra-tjetrën - të grumbullohen.

Ndihmë në rrugë (riparim automjeti)

Neni 6

1. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të ndihmës në rrugë në rast të një ngjarje të siguar nga neni 2 i këtyre Kushteve të përgjithshme.

2. Pas ofrimit të kërkuar të përfitimit të Roadside Assistance, operatori i kontakt qendrës do të vlerësojë se cili lloj shërbimi duhet t'i ofrohet së pari përdoruesit. Nëse operatori kujdestar ka vlerësuar se është e mundur të kryhet me sukses ndërhyrja duke riparuar automjetin në rrugë:

2.1. dërgon ekipin më të afërt teknik operativ të ORYX në vendin e ndërhyrjes;

2.2. nëse bëhet fjalë për një defekt automjeti që mund të eliminohet në një mënyrë të caktuar, operatori kujdestar i jep përdoruesit udhëzime teknike se si ta largojë defektin përmes telefonit.

3. Pas mbërritjes së ekipit teknik operativ në vendin e ndërhyrjes, nis diagnoza profesionale e defektit. Pas diagnostikimit të defektit, nëse vlerësohet se heqja e tij është e mundur në terren, automjeti riparohet në rrugë.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

4. Ndhima teknike në rrugë përfshin këto aktivitete:

- 4.1. **shkarkimi** i karburantit të mbushur gabimisht;
- 4.2. **mbushja me karburant**;
- 4.3. **ndërrimi i rrotave dhe gomave**;
- 4.4. **zëvendësimi ose karikimi i baterisë**;
- 4.5. **zhbllokimi** i një automjeti të mbyllur (në mënyrë mekanike, elektronike).

5. Riparimi i automjetit në raste të caktuara mund të rezultojë në humbjen e garancisë së fabrikës. Lista e operacioneve të tilla varet nga prodhuesi i automjetit. Para fillimit të riparimit, ekipi teknik profesional do të njoftojë përdoruesin me operacionet që duhen kryer dhe do të japë një shënim të veçantë nëse bëhet fjalë për operacione në terren, për shkak të të cilave automjeti humb garancinë. Në raste të tilla, ekipi do të vazhdojë me kryerjen e operacioneve pasi të ketë marrë pëlqimin paraprak nga përdoruesi. Përndryshe, përdoruesi mund të aktivizojë shërbimin e transportit të automjeteve në përputhje me nenin 7 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

6. Në rast se instalimi/ndërrimi i pjesëve ose mbushja me karburant kryhet gjatë riparimit, pjesët e instaluara dhe karburanti i mbushur nuk përfshihen në mbulim dhe kostoja e tyre mbulohet nga përdoruesi sipas çmimit të tregut të atyre pjesëve dhe karburantit.

7. Nëse, me mbërritjen e ekipit të ndërhyrjes në vendin e ngjarjes, konstatohet se nuk është e mundur të riparohet automjeti dhe se automjeti nuk i janë bërë riparime, përdoruesi mund të shfrytëzojë përfitimin e transportit të automjetit dhe do të konsiderohet se përfitimi i riparimit në automjet nuk është përdorur.

8. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget etj., të cilat për automjetin e ndërhyrjes së ORYX dalin në dhënie të këtij përfitimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e tarifave për përfitimin e ndihmës në rrugë nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.2 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

9. Shërbimi i ndihmës në rrugë organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.2.

Transporti i automjetit

Neni 7

1. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të transportit të automjetit në rast të një ngjarje të siguruar nga neni 2 i këtyre Kushteve të Përgjithshme.
2. Shërbimi i transportit të automjeteve përfshin këto veprimtari:
 - 2.1. **mbërritja** në vendin e ndërhyrjes;
 - 2.2. **ngarkimi** i automjetit në automjetin e ndërhyrjes;
 - 2.3. **transportimi (rimorkimi)** i automjetit;
 - 2.4. **shkarkimin** e automjetit.
3. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget, etj., që për automjetin e ndërhyrjes të ORYX shfaqen gjatë ofrimit të këtij shërbimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e kompensimit për përfitimin e transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.
4. Përfitimi për transportin e automjetit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.3.

Automjeti zëvendësues

Neni 8

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e përdorimit të një automjeti zëvendësues një herë gjatë mbulimit kohor në rast defekti ose nëse ndodh një aksident trafiku dhe kur nuk është e mundur të aftësohet automjeti për vozitje në të njëjtën ditë.
2. Përdoruesi mund të përdorë një automjet zëvendësues vetëm gjatë riparimit të automjetit në punëtori ose servis.
3. Shërbimi i përdorimit të automjetit zëvendësues përfshin këto aktivitete në terren:
 - 3.1. **organizimi** i një automjeti zëvendësues;
 - 3.2. **dorëzimi** i automjetit në lokacionin për marrjen në dorëzim të mjetit ose transportin e përdoruesit në lokacionin ku ndodhet mjeti zëvendësues, ku shpenzimet e dorëzimit përfshihen në kufirin e shërbimit të transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3;
 - 3.3. **dhënia me qira e automjetit zëvendësues** deri në limitin nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.4.
4. Përdoruesi ka të drejtë dhe është i detyruar të kërkojë lëshimin e një automjeti zëvendësues në të njëjtën ditë kur ka përdorur shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit ose ditën e parë të ardhshme të punës, nëse shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit e ka përdorur në ditë jo pune (fundjavë, festë, etj.).

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

5. Për t'i mundësuar përdoruesit të përdorë shërbimin e automjetit zëvendësues, përdoruesi është i detyruar të dorëzojë një konfirmim nga shërbimi se automjeti nuk do të mund të riparohet të njëjtën ditë.
6. Përdoruesi përdor shërbimet për automjet zëvendësues në përputhje me kushtet e përgjithshme të qiradhënësit.
7. **Përdoruesi merr përsipër t'i paguajë ofruesit të mjetit zëvendësues të gjitha shpenzimet e shkaktuara gjatë përdorimit të mjetit zëvendësues**, të cilat kosto nuk përfshihen në përfitimet sipas nenit 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, d.m.th. nuk parashikohen nga këto Kushte të Përgjithshme, pavarësisht nga koha e shfaqjes së kostos, e cila përfshin, por nuk kufizohet në: karburant, gjoba për kundërvajtje rrugore, kompensim për dëmtimin ose riparimin e automjetit dhe/ose pajisjes, kompensimin për humbjen e pajisjeve, pjesëve, dokumenteve ose çelësa të automjetit, vjedhje apo evazion automjetesh, pagesa rrugore, etj.

Transport alternativ

Neni 9

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin për transport alternativ (taksi, autobus, tren, aeroplan) një herë gjatë mbulimit kohor.
2. Përdoruesi mund të realizojë përfitimin për transport alternativ nëse automjeti nuk është në gjendje drejtimi, në rast avarie ose nëse ka ndodhur një aksident trafiku dhe automjeti nuk mund të riparohet në të njëjtën ditë.
3. Transporti alternativ organizohet për të gjithë pasagjerët në automjet dhe për shoferin deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.5.
4. Shpenzimet e transportit të pasagjerëve deri në vendndodhjen e transportit alternativ përfshihen në limitin e shërbimit të transportit alternativ nga neni 4 paragrafi 2 pika 1.5 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Dorëzimi i karburantit

Neni 10

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e dorëzimit të karburantit disa herë gjatë mbulimit të kohës në rast se automjeti nuk mund të vihet në lëvizje ose të vazhdojë udhëtimin për shkak të një defekti të shkaktuar nga mungesa e karburantit.
2. ORYX merr përsipër të organizojë dorëzimin e karburantit dhe përballojë kostot për dorëzimin e deri 20 litra karburant. Karburanti i dorëzohet automjetit nga dyqani/punëtorja që ndodhet më afër vendit ku ka ndodhur ngjarja e siguruar.
3. Shpenzimet e karburantit i bartë vetë përdoruesi.
4. Përfitimi për dorëzimin e karburantit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.6 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

Drive Angel

Neni 11

1. Drive Angel është një sistem/aplikacion që zbulon drejtimin nëse sistemi aktivizohet automatikisht ose manualisht nga përdoruesi dhe përpunon dhe analizon të dhënat e mbledhura nga Aplikacioni për të lexuar statusin aktual të vozitjes së përdoruesit. Nëse algoritmi i aplikimit arrin në përfundimin se janë arritur parametrat që tregojnë një aksident trafiku, aktivizohet menjëherë një telefonatë automatike në qendrën e kontaktit, që përmban informacionin kryesor përkatës nga i cili operatorët në qendrën e kontaktit mund të vlerësojnë menjëherë shkallën e origjinalitetit të alarmit dhe, nëse është e nevojshme, në bazë të informacionit të marrë të kontaktohet përdoruesi ose shërbimet përkatëse (ndihma rrugore, zjarrfikësit, policia dhe ambulanca) me qëllim të organizimit të aktiviteteve të ndihmës.
2. Mënyra e aktivizimit dhe funksionimit të sistemit Drive Angel, si dhe kufizimet e sistemit në fjalë, përcaktohen në Rregullat dhe kushtet e Përgjithshme për përdorimin e aplikacionit Drive Angel, në dispozicion në faqen e internetit <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, dhe cilat kushte do të jenë në dispozicion të përdoruesit dhe smartfonit të tyre pas instalimit dhe aktivizimit të aplikacionit Drive Angel në smartfon. Kushtet e përgjithshme të përdorimit të aplikacionit Drive Angel plotësojnë këto Kushte në lidhje me përdorimin e aplikacionit Drive Angel.

Mbulimi kohor

Neni 12

1. Përfitimet e produktit **Roadside Assistance**, të cilat përshkruhen nga këto Kushte të Përgjithshme, janë të vlefshme për një vit nga data e marrëveshjes së produktit, përveç nëse është rënë dakord ndryshe. Në rast të dorëzimit të porosisë për deaktivizim/anulim të produktit, produkti deaktivizohet në përputhje me porosinë.
2. Përdoruesi fiton të drejtën e përdorimit të përfitimeve sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme që nga momenti i aktivizimit të produktit të Asistencës Rrugore, pra 24 orë pas lidhjes së kontratës, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.
3. Përfitimet e produktit **Roadside Assistance** pushojnë pas skadimit të orës së 24-të (njëzet e katërt) të ditës të përcaktuar në urdhrin e aktivizimit si dita e përfundimit të mbulimit, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.

Mbulimi territorial

Neni 13

1. Përfitimet dhe limitet e produktit **Roadside Assistance** të përshkruara në nenin 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme vlejnë për territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe i referohen rrjetit rrugor i cili siguron qasje normale në vendin ku është automjeti ka mbetur defekt.

Përfundimi i detyrimit të ORYX

Neni 14

1. Detyrimi i ORYX për të ofruar shërbimin e ndihmës në rrugë përjashtohet në rastet:
 - 1.1. nëse përdoruesi ka shkelur ndonjë nga detyrimet e tij të parashikuara në nenin 3 ose rasti i siguruar është rezultat i një veprimi të qëllimshëm të përdoruesit;

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

- 1.2.** rregullimi i shërbimeve për produktin Roadside Assistance nuk bëhet përmes qendrës së kontaktit ORYX, d.m.th. nëse ndodhja e ngjarjes së siguar nuk është raportuar në qendrën e kontaktit ORYX ose nuk është bërë një raport menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguar;
 - 1.3.** nëse përdoruesi kërkon transportimin e një automjeti që është i pasiguarur, i paregjistruar ose që nuk ka leje të vlefshme trafiku;
 - 1.4.** nëse ngjarja e siguar ka ndodhur për shkak të ngjarjeve të luftës ose veprimeve të ngjashme me luftën, trazirat, revolucionet, trazirat civile, kryengritjet, trazirat sociale, rrezatimi, goditjet, demonstratat, aktet terroriste ose sabotazhet, tërmetet, shpërthimet me eksploziv, dhunën ose ngjarje të tjera të ngjashme;
 - 1.5.** nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa patentë përkatëse shoferi;
 - 1.6.** nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa dijeninë dhe miratimin e pronarit të automjetit ose nga një person i cili ka fituar posedimin e automjetit në mënyrë të paligjshme;
 - 1.7.** nëse përdoruesi ka marrë pjesë në baste, krime dhe zënka, si dhe vepra të tjera kriminale;
 - 1.8.** nëse përdoruesi ka marrë pjesë në gara dhe gara shpejtësie për të arritur shpejtësinë më të lartë ose shpejtësinë mesatare më të lartë, duke përfshirë edhe stërvitjet;
 - 1.9.** nëse aftësia e përdoruesit për drejtimin e automjetit është reduktuar ndjeshëm në mënyrë që ai të mos jetë në gjendje ta drejtojë automjetin në mënyrë të sigurt, dhe veçanërisht nëse në momentin e ngjarjes së siguar ka qenë nën ndikimin e alkoolit, drogës, drogave psikoaktive ose substancave të tjera psikoaktive.
- 2.** Përdoruesi, i cili ka lejuar që automjeti të drejtohet nga një person në situatat nga paragrafi paraprak i këtij neni, i humb të drejtat nga produkti Roadside Assistance.

Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave

Neni 15

- 1.** Të dhënat personale të përdoruesve, të mbledhura gjatë lidhjes së kontratës mbi bazën e së cilës u përkasin përfitimet e produktit të Roadside Assistance, do të dërgohen nga A1 tek 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 ofrues i shërbimit të specifikuar do të përpunojë të dhënat personale të përdoruesit, të specifikuara 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 deklaruar gjithashtu në deklaratën e privatësisë ORYX, e cila ndodhet në faqen e internetit të ORYX Asistencës.
- 3.** Gjatë përdorimit të përfitimeve të produktit, përdoruesi informohet se bisedat e tij me qendrën e kontaktit mund të regjistrohen 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 kundërshtimet 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 16

1. Të gjithë personat që nxjerrin interesin e tyre ligjor nga produkti i Roadside Assistance, të lidhur në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga dita e përdorimit të përfitimeve, kundërshtimet e tyre të mundshme, që rrjedhin ose kanë të bëjnë me të lartpërmendurat, para së gjithash do t'i dorëzojnë në formë të shkruar në adresën e ORIX GROUP MKD dooel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, ose me e-mail në adresën prigovori@oryx-assistance.com, nga të cilat ankesa
2. do të mund të përcaktohet me besueshmëri përmbajtja, nënshkrimi i kërkuarit dhe koha e dërgimit të ankesës.
3. Ankesa duhet të përmbajë të gjitha faktet dhe dëshmitë e rëndësishme në të cilat bazohet.
4. Përgjigja për ankesën do të jepet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga dita e paraqitjes së ankesës.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

5. 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 17

1. Dispozitat e këtyre Kushteve të Përgjithshme janë subjekt ndryshimi dhe termat dhe kushtet e ndryshuara do të publikohen në momentin që ato të hyjnë në fuqi, përveç nëse përcaktohet ndryshe.

2. Këto Kushte të Përgjithshme zbatohen nga 01.07.2023.

Roadside Assistance – ndihmë në rrugë Regjion

NUMRI I TELEFONIT TË KONTAKT QENDRËS 0800 22 202

Për telefonata prej jashtë vendit (+ 389 23 204 032)

Dispozitat hyrëse

Neni 1

1. Termat e veçantë në këto Kushte të përgjithshme dhe përfitimet e produktit Roadside Assistance (në tekstin e mëtejshëm: "Kushtet e përgjithshme") kanë kuptimin e mëposhtëm:

1.1 „ORYX„ tregon kompaninë ORIKS GRUP MKD doel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, EMBS: 7283806, i cili organizon dhe/ose ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;

1.2 „ORYX„ dhe **„ORYX Assistance„** tregon emrin tregtar dhe markën nën të cilën ORYX organizon dhe ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;

1.3 „A1„ shënon shoqërinë e partnerit A1 Maqedoni DOOEL Shkup, me seli në Shkup, sheshi Presveta Bogorodica nr. 1, 1000 Shkup, EMBS: 7068310, e cila lidh marrëveshje me përdoruesit për produktin Roadside Assistance;

1.4 "Përdorues" është një term që u referohet personave fizik ose juridik që kanë lidhur marrëveshje me A1 për produktin e Roadside Assistance dhe të cilëve u takojnë të drejtat nga këto Kushte të Përgjithshme;

1.5 "Automjet" nënkupton automjetin motorik të pasagjerëve, i destinuar për transportin e personave me të paktën 4 rrota, i cili, përveç sediljes së shoferit, ka maksimum 8 ulëse (kategoria M1) dhe një automjet motorik për transportin e mallrave maksimumi i masës së të cilit nuk i kalon 3,5 ton (kategoria N1), i cili është i regjistruar siç duhet dhe ka leje qarkullimi të vlefshme;

1.6 "Qiradhënësi" është një person juridik që ushtron veprimtarinë e dhënies me qira të automjeteve, me të cilin ORYX ka një bashkëpunim të dakorduar për dhënien me qira të automjeteve në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme ose vetë ORYX në rast se ORYX jep me qira automjetin e vet.

1.7 "Rezervimi i automjetit me qira" është një shënim në regjistrat e qiradhënësit, me të cilin ORYX në emër të përdoruesit, nën emrin, mbiemrin e tij dhe të dhëna të tjera që do të kërkohen në atë moment, shpreh dëshirën dhe synimin për të dhënë me qira një klasë të caktuar automjeti nga qiradhënësi në një orë, ditë dhe vend të caktuar (koha, data dhe vendi i marrjes në dorëzim të automjetit), si dhe për kthimin e automjetit te qiradhënësi në një kohë, datë dhe vend të caktuar (ora, data dhe vendi i kthimit të automjetit). Qiradhënësi hap një marrëveshje qiraje në emër të përdoruesit nëse automjeti i dhënë me qira është në emër të përdoruesit i cili gjithashtu do të nënshkruajë marrëveshjen e qirasë.

2. Dispozitat e përgjithshme të mëposhtme zbatohen për të gjitha përfitimet e produktit të Roadside Assistance:

2.1. Përdoruesi që është person fizik mund të përdorë përfitimet e produktit të Roadside Assistance nëse ka qenë në automjet në momentin e aksidentit, pavarësisht nëse është pronar i automjetit apo drejtues apo pasagjer. Në rastin e një përdoruesi që është person juridik, përfitimet e produktit të Roadside Assistance mund të përdoren nga çdo person që drejton automjetin.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

2.2. Të gjitha shumat, gjegjësisht limitet e përfitimeve individuale që specifikohen në këto Kushte të Përgjithshme dhe që shprehen në njësi monetare, përfaqësojnë vlerën bruto, domethënë përfshijnë të gjitha taksat e mundshme, taksat shtesë, kontributet dhe tarifat e tjera ligjore.

Rastet e siguruar

Neni 2

1. Rastet e ardhshme, të pasigurta, të cilat ndodhin pavarësisht nga vullneti i vetëm i përdoruesit, të cilat i japin përdoruesit të drejtën për të përdorur përfitimet dhe që mbulohen nga këto Kushte të Përgjithshme janë si më poshtë:

1.1. aksident/fatkeqësi për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje të vozitshme ose është e pamundur të përdoret automjeti në mënyrë të sigurt;

1.2. përdorim i pakujdesshëm i automjetit, i cili bëri të pamundur lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt;

1.3. mosfunktionim teknik i automjetit për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje drejtimi ose drejtimi është bërë i pasigurt ose i rrezikshëm për jetën, si dhe

1.4. ndikim i jashtëm që pengonte lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt.

Obligimet e përdoruesit

Neni 3

2. Përdoruesi është i detyruar:

1.1. organizimin e shërbimit të ndihmës në rrugë t'ia besojë kontakt qendrës ORYX menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguruar, si dhe të ndjek të gjitha udhëzimet e tyre dhe të ndërmerr të gjitha masat e nevojshme për të ulur masën e dëmit;

1.2. të jetë në vendin e ofrimit të shërbimit (përveç në rast të lëndimit, kur kërkohet ndihmë urgjente mjekësore);

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

1.4. ndikim i jashtëm që ka penguar lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt.

Përfitimet e produktit Roadside Assistance

1. Neni 4

1. Në rast të një ngjarje të siguruar, brenda një periudhe 1-vjeçare, në përputhje me mbulimin kohor nga neni 12 i këtyre Kushteve të përgjithshme, përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimet e mëposhtme:

1.1. shërbimi i **kontakt qendrës** ku përdoruesi mund të raportojë ngjarjen e siguruar dhe të marrë informacion për produktin e Roadside Assistance dhe përfitimet e tij 0-24 orë në ditë, 365 ditë në vit;

1.2. shërbimi për **ndihmë (riparim automjeti) në rrugë** deri në shumën totale maksimale prej 12.500,00 denarë;

1.3. shërbimi për **transport të automjetit** deri në shumën totale maksimale prej 23.000,00 denarë;

1.4. shërbim për **shfrytëzimin e automjetit zëvendësues të pasagjerëve** në rast aksidenti apo defekti në komunikacion, më së shumti 2 ditë deri në shumën totale prej 3.100,00 denarë në ditë;

1.5. shërbimi për **transport alternativ** për shoferin dhe pasagjerët deri në shumën totale maksimale prej 9.000,00 denarë;

1.6. shërbimi i **akomodimit në hotel** për shoferin dhe pasagjerët, deri në 3 ditë, deri në shumën totale prej 3.100,00 denarë në ditë dhe për person;

1.7. përdorim i pakufizuar i shërbimit **të dorëzimit të karburantit**;

1.8. përdorim i pakufizuar i **aplikacionit Drive Angel**.

2. Për të shmangur çdo dyshim, kostoja e tërheqjes së automjetit nuk përfshihet në çmimin e intervenimit.

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 ose shërbimeve që nuk janë të përfshira, përdoruesi mund t'i përdorë shërbimet duke i paguar ato sipas listës së çmimeve të vlefshme në ditën e intervenimit.

Mënyra e realizimit të përfitimeve

Neni 5

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

1. Përdoruesi mund t'i realizojë përfitimet e përcaktuara deri në limitin e përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, me kusht që përdoruesi të ketë drejtuar automjetin në momentin e nevojës për shërbim ose i njëjti ka qenë në automjet, automjeti të ketë marrë pjesë në komunikacion dhe nëse duke telefonuar në numrin e vetëm 0800 22 202, i cili është në dispozicion 24 orë në ditë, 365 ditë në vit, ka kërkuar ndihmë në rrugë dhe ka pritur për ofrimin e shërbimit.
2. Gjatë thirrjes për ndihmë, përdoruesi është i detyruar të paraqitet me të dhënat e mëposhtme:
 - 2.1. MSISDN;
 - 2.2. Emri dhe mbiemri;
 - 2.3. numri i regjistrimit të automjetit;
 - 2.4. numri i shasisë;
 - 2.5. llojin dhe markën e automjetit;
 - 2.6. numrin e telefonit celular, nëse përdoruesi ka një telefon celular;
 - 2.7. përshkrimin më të saktë të mundshëm të vendndodhjes ku ndodhet automjeti dhe përshkrimin e defektit;
 - 2.8. të dhëna të tjera që operatori i qendrës së kontaktit do t'i kërkojë sipas nevojës.
3. Operatori ka të drejtë të refuzojë ofrimin e ndihmës në rast se përdoruesi ka mohuar të dhënat e mësipërme.
4. 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 papërsosmëri. Me kusht që të ketë përdorur shkathtësinë dhe kujdes të arsyeshëm, ORYX nuk është përgjegjës për sa vijon:
 - 4.1. vonesat e mundshme si rezultat i ndikimeve të jashtme të pavarura nga ORYX (si, por pa u kufizuar në, fenomenet meteorologjike, ndalesa në rrugë, etj.), të cilat mund të shkaktojnë vështirësi në dhënien e përfitimeve dhe zbatimin e këtyre Kushteve të Përgjithshme;
 - 4.2. dëmet që nuk janë shkaktuar nga shkelja e këtyre Kushteve të Përgjithshme nga ORYX ose nëpërmjet veprimeve të tjera, si dhe
 - 4.3. dëme që as përdoruesi dhe as ORYX nuk mund t'i parashikonin në mënyrë të arsyeshme në kohën kur këto Kushte të Përgjithshme hynë në fuqi.
5. 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 pyetjeve me vërtetësi dhe në tërësi në lidhje me rrethanat e rastit të siguruar Përndryshe, përdoruesi i nënshtrohet përgjegjësisë së plotë materiale dhe penale për sjellje të papërshtatshme.
6. Nëse shuma e kostove totale për shërbimet e ofruara është më e madhe se kufiri i përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme gjatë vlefshmërisë së përfitimeve, **gjegjësisht në** periudhe 1 vjeçare, përdoruesi është i detyruar të shlyejë ato në momentin e tejkalimit të kufirit të tejkalimeve të shumave të përcaktuara (shuma mbi kufirin). Nëse, për shkak të shumës së përfitimeve të tjera, është e nevojshme të paguhet një diferencë për t'iu ofruar përfitimin përdoruesit, dhe përdoruesi refuzon ta bëjë këtë, ORYX nuk është i detyruar të sigurojë përfitimin në fjalë.
7. Nëse punonjësi në terren dyshon në identitetin e përdoruesit, gjatë ushtrimit të të gjitha përfitimeve, përdoruesi duhet të identifikohet duke paraqitur një dokument personal që padyshim konfirmon identitetin e përdoruesit.
8. Pas shërbimit të ofruar nga produkti i Asistencës Rrugore, përdoruesi merr një formular faturë, të cilin ai është i detyruar ta nënshkruajë, sepse është një dokument që regjistron përdorimin e përfitimeve të produktit të Asistencës Rrugore.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

9. ORYX nuk është i detyruar të rimbursojë asnjë kosto përtej qëllimit të përcaktuar në këto Kushte të Përgjithshme. Në veçanti, çdo pretendim monetar i përdoruesit është i përjashtuar, sepse qëllimi dhe natyra e këtyre Kushteve të Përgjithshme është organizimi dhe ofrimi i ndihmës në natyrë, dhe jo pagesa e kompensimit për ngjarjet e siguruara. Përjashtohen gjithashtu pretendimet që përdoruesi mund të kërkojë bazuar në një mënyrë, cilësi ose shpejtësi të papërshtatshme të ndërhyrjes.

10. Shërbimet e përdorimit të automjetit zëvendësues nga neni 8 dhe transportit alternativ nga neni 9 nuk mund të kombinohen me njëra-tjetrën - të grumbullohen.

Ndihmë në rrugë (riparim automjeti)

Neni 6

1. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të ndihmës në rrugë në rast të një ngjarje të siguar nga neni 2 i këtyre Kushteve të përgjithshme.

2. Pas ofrimit të kërkuar të përfitimit të Roadside Assistance, operatori i kontakt qendrës do të vlerësojë se cili lloj shërbimi duhet t'i ofrohet së pari përdoruesit. Nëse operatori kujdestar ka vlerësuar se është e mundur të kryhet me sukses ndërhyrja duke riparuar automjetin në rrugë:

2.1. dërgon ekipin më të afërt teknik operativ të ORYX në vendin e ndërhyrjes;

2.2. nëse bëhet fjalë për një defekt automjeti që mund të eliminohet në një mënyrë të caktuar, operatori kujdestar i jep përdoruesit udhëzime teknike se si ta largojë defektin përmes telefonit.

3. Pas mbërritjes së ekipit teknik operativ në vendin e ndërhyrjes, nis diagnoza profesionale e defektit. Pas diagnostikimit të defektit, nëse vlerësohet se heqja e tij është e mundur në terren, automjeti riparohet në rrugë.

4. Ndihma teknike në rrugë përfshin këto aktivitete:

4.1. shkarkimi i karburantit të mbushur gabimisht;

4.2. mbushja me karburant;

4.3. ndërrimi i rrotave dhe gomave;

4.4. zëvendësimi ose karikimi i baterisë;

4.5. zhblllokimi i një automjeti të mbyllur (në mënyrë mekanike, elektronike).

5. Riparimi i automjetit në raste të caktuara mund të rezultojë në humbjen e garancisë së fabrikës. Lista e operacioneve të tilla varet nga prodhuesi i automjetit. Para fillimit të riparimit, ekipi teknik profesional do të njoftojë përdoruesin me operacionet që duhen kryer dhe do të japë një shënim të veçantë nëse bëhet fjalë për operacione në terren, për shkak të të cilave automjeti humb garancinë. Në raste të tilla, ekipi do të vazhdojë me kryerjen e operacioneve pasi të ketë marrë pëlqimin paraprak nga përdoruesi. Përndryshe, përdoruesi mund të aktivizojë shërbimin e transportit të automjeteve në përputhje me nenin 7 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

6. Në rast se instalimi/ndërrimi i pjesëve ose mbushja me karburant kryhet gjatë riparimit, pjesët e instaluara dhe karburanti i mbushur nuk përfshihen në mbulim dhe kostoja e tyre mbulohet nga përdoruesi sipas çmimit të tregut të atyre pjesëve dhe karburantit.

7. Nëse, me mbërritjen e ekipit të ndërhyrjes në vendin e ngjarjes, konstatohet se nuk është e mundur të riparohet automjeti dhe se automjeti nuk i janë bërë riparime, përdoruesi mund të shfrytëzojë përfitimin e transportit të automjetit dhe do të konsiderohet se përfitimi i riparimit në automjet nuk është përdorur.

8. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget etj., të cilat për automjetin e ndërhyrjes së ORYX dalin në dhënie të këtij përfitimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e tarifave për përfitimin e ndihmës në rrugë nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.2 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

9. Shërbimi i ndihmës në rrugë organizohet deri në limitin e neni 4 paragrafi 1 pika 1.2.

Transporti i automjetit

Neni 7

1. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të transportit të automjetit në rast të një ngjarje të siguar nga neni 2 i këtyre Kushteve të Përgjithshme.

2. Shërbimi i transportit të automjeteve përfshin këto veprimtari:

2.1. mbërritja në vendin e ndërhyrjes;

2.2. ngarkimi i automjetit në automjetin e ndërhyrjes;

2.3. transportimi (rimorkimi) i automjetit;

2.4. shkarkimin e automjetit.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

3. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget, etj., që për automjetin e ndërhyrjes të ORYX shfaqen gjatë ofrimit të këtij shërbimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e kompensimit për përfitimin e transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.
4. Përfitimi për transportin e automjetit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.3.

Automjeti zëvendësues

Neni 8

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e përdorimit të një automjeti zëvendësues një herë gjatë mbulimit kohor në rast defekti ose nëse ndodh një aksident trafiku dhe kur nuk është e mundur të aftësohet automjeti për vozitje në të njëjtën ditë.
2. Përdoruesi mund të përdorë një automjet zëvendësues vetëm gjatë riparimit të automjetit në punëtori ose servis.
3. Shërbimi i përdorimit të automjetit zëvendësues përfshin këto aktivitete në terren:
 - 3.1. **organizimi** i një automjeti zëvendësues;
 - 3.2. **dorëzimi** i automjetit në vendin e marrjes së automjetit ose transporti i personit të siguruar në zyrën e qiradhënësit, ku shpenzimet e dorëzimit përfshihen në limitin e shërbimit të transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3;
 - 3.3. **dhënia me qira e automjetit zëvendësues** deri në limitin nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.4.
4. Përdoruesi ka të drejtë dhe është i detyruar të kërkojë lëshimin e një automjeti zëvendësues në të njëjtën ditë kur ka përdorur shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit ose ditën e parë të ardhshme të punës, nëse shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit e ka përdorur në ditë jo pune (fundjavë, festë, etj.).
5. Për t'i mundësuar përdoruesit të përdorë shërbimin e automjetit zëvendësues, përdoruesi është i detyruar të dorëzojë një konfirmim nga shërbimi se automjeti nuk do të mund të riparohet të njëjtën ditë.
6. Përdoruesi përdor shërbimet për automjet zëvendësues në përputhje me kushtet e përgjithshme të qiradhënësit.
7. Përdoruesi merr përsipër të shlyejë të gjitha kostot e qiradhënësit, të shkaktuara gjatë përdorimit të automjetit zëvendësues, të cilat kosto nuk përfshihen në përfitimet sipas nenit 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, d.m.th. nuk parashikohen nga këto Kushte të Përgjithshme, pavarësisht nga koha e shfaqjes së koston, e cila përfshin, por nuk kufizohet në: karburant, gjoba për kundërvajtje rrugore, kompensim për dëmtimin ose riparimin e automjetit dhe/ose pajisjes, kompensimin për humbjen e pajisjeve, pjesëve, dokumenteve ose çelësa të automjetit, vjedhje apo evazion automjetesh, pagesa rrugore, etj.

Transport alternativ

Neni 9

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin për transport alternativ (taksi, autobus, tren, aeroplan) një herë gjatë mbulimit kohor.
2. Përdoruesi mund të realizojë përfitimin për transport alternativ nëse automjeti nuk është në gjendje drejtimi, në rast avarie ose nëse ka ndodhur një aksident trafiku dhe automjeti nuk mund të riparohet në të njëjtën ditë.
3. Transporti alternativ organizohet për të gjithë pasagjerët në automjet dhe për shoferin deri në kufirin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.5.
4. Shpenzimet e transportit të pasagjerëve deri në vendndodhjen e transportit alternativ përfshihen në limitin e shërbimit të transportit alternativ nga neni 4 paragrafi 2 pika 1.5 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Akomodimi

Neni 10

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin treditur të akomodimit një herë gjatë mbulimit kohor.
2. Përdoruesi mund të shfrytëzojë përfitimin e akomodimit, nëse automjeti nuk është në gjendje drejtimi, në rast defekti ose nëse ka ndodhur një aksident trafiku dhe automjeti nuk mund të riparohet në të njëjtën ditë.
3. Akomodimi organizohet për të gjithë pasagjerët në automjet dhe për shoferin deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.6.
4. Nëse kostot individuale për akomodimin janë më të mëdha se ato nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.6, përdoruesi i bartë vetë të gjitha shpenzimet për akomodimin dhe pas dorëzimit të faturës ORYX do të rimbursojë shumën deri në limitin nga neni 4 paragrafi 1 pikë 1.6.
5. Shpenzimet e transportit të pasagjerëve deri në vendndodhjen e akomodimit përfshihen në kufirin e shërbimit të akomodimit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.6 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.
6. Përdoruesi përdor akomodimin në përputhje me kushtet e përgjithshme të ofruesit të akomodimit.

Dorëzimi i karburantit

Neni 11

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e dorëzimit të karburantit disa herë gjatë mbulimit të kohës në rast se automjeti nuk mund të vihet në lëvizje ose të vazhdojë udhëtimin për shkak të një defekti të shkaktuar nga mungesa e karburantit.
2. ORYX merr përsipër të organizojë dorëzimin e karburantit dhe përballojë kostot për dorëzimin e deri 20 litra karburant. Karburanti i dorëzohet automjetit nga dyqani/punëtorja që ndodhet më afër vendit ku ka ndodhur ngjarja e siguruar.
3. Shpenzimet e karburantit i bartë vetë përdoruesi.
4. Përfitimi për dorëzimin e karburantit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.6 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

Drive Angel

Neni 12

3. Drive Angel është një sistem/aplikacion që zbulon drejtimin nëse sistemi aktivizohet automatikisht ose manualisht nga përdoruesi dhe përpunon dhe analizon të dhënat e mbledhura nga Aplikacioni për të lexuar statusin aktual të vozitjes së përdoruesit. Nëse algoritmi i aplikimit arrin në përfundimin se janë arritur parametrat që tregojnë një aksident trafiku, aktivizohet menjëherë një telefonatë automatike në qendrën e kontaktit, që përmban informacionin kryesor përkatës nga i cili operatorët në qendrën e kontaktit mund të vlerësojnë menjëherë shkallën e origjinalitetit të alarmit dhe, nëse është e nevojshme, në bazë të informacionit të marrë të kontaktohet përdoruesi ose shërbimet përkatëse (ndihma rrugore, zjarrfikësit, policia dhe ambulanca) me qëllim të organizimit të aktiviteteve të ndihmës.
4. Mënyra e aktivizimit dhe funksionimit të sistemit Drive Angel, si dhe kufizimet e sistemit në fjalë, përcaktohen në Rregullat dhe kushtet e Përgjithshme për përdorimin e aplikacionit Drive Angel, në dispozicion në faqen e internetit <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, dhe cilat kushte do të jenë në dispozicion të përdoruesit dhe smartfonit të tyre pas instalimit dhe aktivizimit të aplikacionit Drive Angel në smartfon. Kushtet e përgjithshme të përdorimit të aplikacionit Drive Angel plotësojnë këto Kushte në lidhje me përdorimin e aplikacionit Drive Angel.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Mbulimi kohor

Neni 13

1. Përfitimet e produktit Roadside Assistance, të cilat përshkruhen nga këto Kushte të Përgjithshme, janë të vlefshme për një vit nga data e marrëveshjes së produktit, përveç nëse është rënë dakord ndryshe. Në rast të dorëzimit të porosisë për deaktivizim/anulim të produktit, produkti deaktivizohet në përputhje me porosinë.
2. Përdoruesi fiton të drejtën e përdorimit të përfitimeve sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme që nga momenti i aktivizimit të produktit të Asistencës Rrugore, pra 24 orë pas lidhjes së kontratës, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.
3. Përfitimet e produktit lim Assistance pushojnë pas skadimit të orës së 24-të (njëzet e katërt) të ditës të përcaktuar në urdhrin e aktivizimit si dita e përfundimit të mbulimit, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.

Mbulimi territorial

Neni 14

1. Përfitimet dhe kufijtë e produktit Roadside Assistance të përshkruara në nenin 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme vlejnë për territorin e Shqipërisë, Bosnjë-Hercegovinës, Bullgarisë, Greqisë, Kosovës, Maqedonisë së Veriut, Serbisë, Kroacisë dhe Malit të Zi dhe referohen në rrjetin rrugor që siguron qasje normal në vendin ku automjeti është prishur.

Përfundimi i detyrimit të ORYX

Neni 15

1. Detyrimi i ORYX për të ofruar shërbimin e ndihmës në rrugë përjashtohet në rastet:
 - 1.1. nëse përdoruesi ka shkelur ndonjë nga detyrimet e tij të parashikuara në nenin 3 ose rasti i siguruar është rezultat i një veprimi të qëllimshëm të përdoruesit;
 - 1.2. nëse organizimi i shërbimeve për produktin e Roadside Assistance nuk kryhet nga qendra e kontaktit ORYX, d.m.th. nëse ndodhja e ngjarjes së siguruar nuk është raportuar në qendrën e kontaktit ORYX ose nuk është bërë një raport menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguruar;
 - 1.3. nëse përdoruesi kërkon transportimin e një automjeti që është i pasiguar, i paregjistruar ose që nuk ka leje të vlefshme trafiku;
 - 1.4. nëse ngjarja e siguruar ka ndodhur për shkak të ngjarjeve të luftës ose veprimeve të ngjashme me luftën, trazirat, revolucionet, trazirat civile, kryengritjet, trazirat sociale, rrezatimi, goditjet, demonstratat, aktet terroriste ose sabotazhet, tërmetet, shpërthimet me eksploziv, dhunën ose ngjarje të tjera të ngjashme;
 - 1.5. nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa patentë përkatëse shoferi;
 - 1.6. nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa dijeninë dhe miratimin e pronarit të automjetit ose nga një person i cili ka fituar posedimin e automjetit në mënyrë të paligjshme;
 - 1.7. nëse përdoruesi ka marrë pjesë në baste, krime dhe zënka, si dhe vepra të tjera kriminale;
 - 1.8. nëse përdoruesi ka marrë pjesë në gara dhe gara shpejtësie për të arritur shpejtësinë më të lartë ose shpejtësinë mesatare më të lartë, duke përfshirë edhe stërvitjet;
 - 1.9. nëse aftësia e përdoruesit për drejtimin e automjetit është reduktuar ndjeshëm në mënyrë që ai të mos jetë në gjendje ta drejtojë automjetin në mënyrë të sigurt, dhe veçanërisht nëse në momentin e ngjarjes së siguruar ka qenë nën ndikimin e alkoolit, drogës, drogave psikoaktive ose substancave të tjera psikoaktive.
2. Përdoruesi, i cili ka lejuar që automjeti të drejtohet nga një person në situatat nga paragrafi paraprak i këtij neni, i humb të drejtat nga produkti Roadside Assistance.

Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave

Neni 16

1. Të dhënat personale të përdoruesve, të mbledhura gjatë lidhjes së kontratës mbi bazën e së cilës u përkasin përfitimet e produktit të Roadside Assistance, do të dërgohen nga A1 tek 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 ofrues 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 deklaruar gjithashtu në deklaratën e privatësisë ORYX, e cila ndodhet në faqen e internetit të ORYX Asistencës.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

3. Gjatë përdorimit të përfitimeve të produktit, përdoruesi informohet se bisedat e tij me qendrën e kontaktit mund të regjistrohen 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 kundërshtimet 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 17

1. Të gjithë personat që nxjerrin interesin e tyre ligjor nga produkti i Roadside Assistance, të lidhur në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga dita e përdorimit të përfitimeve, kundërshtimet e tyre të mundshme, që rrjedhin ose kanë të bëjnë me të lartpërmendurat, para së gjithash do t'i dorëzojnë në formë të shkruar në adresën e ORIX GROUP MKD doel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, ose me e-mail në adresën prigovori@oryx-assistance.com, nga të cilat ankesa do të mund të përcaktohet me besueshmëri përmbytja, nënshkrimi i kërkuarit dhe koha e dërgimit të ankesës.
2. Ankesa duhet të përmbajë të gjitha faktet dhe dëshmitë e rëndësishme në të cilat bazohet.
3. Përgjigja për ankesën do të jepet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga dita e paraqitjes 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 18

1. Dispozitat e këtyre Kushteve të Përgjithshme janë subjekt ndryshimi dhe termat dhe kushtet e ndryshuara do të publikohen në momentin që ato të hyjnë në fuqi, përveç nëse përcaktohet ndryshe.
2. Këto Kushte të Përgjithshme zbatohen nga 01.07.2023.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

NUMRI I TELEFONIT TË KONTAKT QENDRËS 0800 22 202

Për telefonata prej jashtë vendit (+ 389 23 204 032)

Dispozitat hyrëse

Neni 1

1. Termat e veçantë në këto Kushte të përgjithshme dhe përfitimet e produktit Roadside Assistance (në tekstin e mëtejshëm: "Kushtet e përgjithshme") kanë kuptimin e mëposhtëm:

1.1.,,ORYX,, tregon kompaninë ORIKS GRUP MKD doel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, EMBS: 7283806, i cili organizon dhe/ose ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;

1.2 „ORYX,, dhe „ORYX Assistance,, tregon emrin tregtar dhe markën nën të cilën ORYX organizon dhe ofron përfitime unike të produktit Roadside Assistance;

1.3 „A1,, shënon shoqërinë e partnerit A1 Maqedoni DOOEL Shkup, me seli në Shkup, sheshi Presveta Bogorodica nr. 1, 1000 Shkup, EMBS: 7068310, e cila lidh marrëveshje me përdoruesit për produktin Roadside Assistance;

1.4 "Përdorues" është një term që u referohet personave fizik ose juridik që kanë lidhur marrëveshje me A1 për produktin e Roadside Assistance dhe të cilëve u takojnë të drejtat nga këto Kushte të Përgjithshme;

1.5 "Automjet" nënkupton automjetin motorik të pasagjerëve, i destinuar për transportin e personave me të paktën 4 rrota, i cili, përveç sediljes së shoferit, ka maksimum 8 ulëse (kategoria M1) dhe një automjet motorik për transportin e mallrave maksimumi i masës së të cilit nuk i kalon 3,5 ton (kategoria N1), i cili është i regjistruar siç duhet dhe ka leje qarkullimi të vlefshme;

1.6 "Qiradhënësi" është një person juridik që ushtron veprimtarinë e dhënies me qira të automjeteve, me të cilin ORYX ka një bashkëpunim të dakorduar për dhënien me qira të automjeteve në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme ose vetë ORYX në rast se ORYX jep me qira automjetin e vet.

1.7 "Rezervimi i automjetit me qira" është një shënim në regjistrat e qiradhënësit, me të cilin ORYX në emër të përdoruesit, nën emrin, mbiemrin e tij dhe të dhëna të tjera që do të kërkohen në atë moment, shpreh dëshirën dhe synimin për të dhënë me qira një klasë të caktuar automjeti nga qiradhënësi në një orë, ditë dhe vend të caktuar (koha, data dhe vendi i marrjes në dorëzim të automjetit), si dhe për kthimin e automjetit te qiradhënësi në një kohë, datë dhe vend të caktuar (ora, data dhe vendi i kthimit të automjetit). Qiradhënësi hap një marrëveshje qiraje në emër të përdoruesit nëse automjeti i dhënë me qira është në emër të përdoruesit i cili gjithashtu do të nënshkruajë marrëveshjen e qirasë.

2. Dispozitat e përgjithshme të mëposhtme zbatohen për të gjitha përfitimet e produktit të Roadside Assistance:

2.1. Përdoruesi që është person fizik mund të përdorë përfitimet e produktit të Roadside Assistance nëse ka qenë në automjet në momentin e aksidentit, pavarësisht nëse është pronar i automjetit apo drejtues apo pasagjer. Në rastin e një përdoruesi që është person juridik, përfitimet e produktit të Roadside Assistance mund të përdoren nga çdo person që drejton automjetin.

2.2. Të gjitha shumat, gjegjësisht limitet e përfitimeve individuale që specifikohen në këto Kushte të Përgjithshme dhe që shprehen në njësi monetare, përfaqësojnë vlerën bruto, domethënë përfshijnë të gjitha taksat e mundshme, taksat shtesë, kontributet dhe tarifatat e tjera ligjore.

Rastet e siguruar

Neni 2

1. Rastet e ardhshme, të pasigurta, të cilat ndodhin pavarësisht nga vullneti i vetëm i përdoruesit, të cilat i japin përdoruesit të drejtën për të përdorur përfitimet dhe që mbulohen nga këto Kushte të Përgjithshme janë si më poshtë:

1.1. aksident/fatkeqësi për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje të vozitshme ose është e pamundur të përdoret automjeti në mënyrë të sigurt;

1.2. përdorim i pakujdesshëm i automjetit, i cili bëri të pamundur lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt;

1.3. mosfunksionim teknik i automjetit për shkak të të cilit automjeti nuk është në gjendje drejtimi ose drejtimi është bërë i pasigurt ose i rrezikshëm për jetën, si dhe

1.4. ndikim i jashtëm që pengonte lëvizjen e automjetit ose drejtimin e sigurt.

Obligimet e përdoruesit

Neni 3

2. Përdoruesi është i detyruar:

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

- 1.1. organizimin e shërbimit të ndihmës në rrugë t'ia besojë kontakt qendrës ORYX menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguar, si dhe të ndjek të gjitha udhëzimet e tyre dhe të ndërmerr të gjitha masat e nevojshme për të ulur masën e dëmit;
- 1.2. të jetë në vendin e ofrimit të shërbimit (përveç në rast të lëndimit, kur kërkohet ndihmë urgjente mjekësore);
- 1.3. çdo ngjarje të siguar që mund të rezultojë në pagesë ose rimbursim nga ORYX raportoni me shkrim brenda 30 ditëve nga ndodhja e ngjarjes së siguar.

Përfitimet e produktit Roadside Assistance

1. Neni 4
 1. Në rast të një ngjarje të siguar, brenda një periudhe 1-vjeçare, në përputhje me mbulimin kohor nga neni 12 i këtyre Kushteve të përgjithshme, përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimet e mëposhtme:
 - 1.1. shërbimi i **kontakt qendrës** ku përdoruesi mund të raportojë ngjarjen e siguar dhe të marrë informacion për produktin e Roadside Assistance dhe përfitimet e tij 0-24 orë në ditë, 365 ditë në vit;
 - 1.2. shërbimi për **ndihmë (riparim automjeti) në rrugë** deri në shumën totale maksimale prej 17.000,00 denarë;
 - 1.3. shërbimi për **transport të automjetit** deri në shumën totale maksimale prej 34.000,00 denarë;
 - 1.4. shërbim për **shfrytëzimin e automjetit zëvendësues të pasagjerëve** në rast aksidenti apo defekti në komunikacion, më së shumti 3 ditë deri në shumën totale prej 3.100,00 denarë në ditë;
 - 1.5. shërbimi për **transport alternativ** për shoferin dhe pasagjerët deri në shumën totale maksimale prej 18.000,00 denarë;
 - 1.6. shërbimi i **akomodimit në hotel** për shoferin dhe pasagjerët, deri në 4 ditë, deri në shumën totale prej 3.100,00 denarë në ditë dhe për person;
 - 1.7. përdorimi i pakufizuar i shërbimit të dorëzimit të karburantit;
 - 1.8. përdorim i pakufizuar i aplikacionit Drive Angel.
2. Për të shmangur çdo dyshim, kostoja e tërheqjes së automjetit nuk përfshihet në çmimin e intervenimit.
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 ose shërbimeve që nuk janë të përfshira, përdoruesi mund t'i përdorë shërbimet duke i paguar ato sipas listës së çmimeve të vlefshme në ditën e intervenimit.

Mënyra e realizimit të përfitimeve

Neni 5

1. Përdoruesi mund t'i realizojë përfitimet e përcaktuara deri në limitin e përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, me kusht që përdoruesi të ketë drejtuar automjetin në momentin e nevojës për shërbim ose i njëjti ka qenë në automjet, automjeti të ketë marrë pjesë në komunikacion dhe nëse duke telefonuar në numrin e vetëm 0800 22 202, ose për telefonata prej jashtë vendit +389 23 204 032 i cili është në dispozicion 24 orë në ditë, 365 ditë në vit, ka kërkuar ndihmë në rrugë dhe ka pritur për ofrimin e shërbimit.
2. Gjatë thirrjes për ndihmë, përdoruesi është i detyruar të paraqitet me të dhënat e mëposhtme:
 - 2.1. MSISDN;
 - 2.2. Emri dhe mbiemri;
 - 2.3. numri i regjistrimit të automjetit;
 - 2.4. numri i shasisë;
 - 2.5. llojin dhe markën e automjetit;
 - 2.6. numrin e telefonit celular, nëse përdoruesi ka një telefon celular;
 - 2.7. përshkrimin më të saktë të mundshëm të vendndodhjes ku ndodhet automjeti dhe përshkrimin e defektit;
 - 2.8. të dhëna të tjera që operatori i qendrës së kontaktit do t'i kërkojë sipas nevojës.
3. Operatori ka të drejtë të refuzojë ofrimin e ndihmës në rast se përdoruesi ka mohuar të dhënat e mësipërme.
4. 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

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

papërsosmëri. Me kusht që të ketë përdorur shkathtësi dhe kujdes të arsyeshëm, ORYX nuk është përgjegjës për sa vijon:

- 4.1.** vonesat e mundshme si rezultat i ndikimeve të jashtme të pavarura nga ORYX (si, por pa u kufizuar në, fenomenet meteorologjike, ndalesa në rrugë, etj.), të cilat mund të shkaktojnë vështirësi në dhënien e përfitimeve dhe zbatimin e këtyre Kushteve të përgjithshme;
- 4.2.** dëmet që nuk janë shkaktuar nga shkelja e këtyre Kushteve të përgjithshme nga ORYX ose nëpërmjet veprimeve të tjera, si dhe
- 4.3.** dëme që as përdoruesi dhe as ORYX nuk mund t'i parashikonin në mënyrë të arsyeshme në kohën kur këto Kushte të Përgjithshme hynë në fuqi.

5. Në përputhje me parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë, gjatë denoncimit të rastit të siguar, përdoruesi merr përsipër të bëjë gjithçka që mund të shërbejë për të ndriçuar rastin e siguar dhe veçanërisht për t'iu përgjigjur pyetjeve me vërtetësi dhe në tërësi në lidhje me rrethanat e rastit të siguar Përndryshe, përdoruesi i nënshtrohet përgjegjësisë së plotë materiale dhe penale për sjellje të papërshtatshme.

6. Nëse shuma e kostove totale për shërbimet e ofruara është më e madhe se kufiri i përcaktuar në nenin 4 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme gjatë vlefshmërisë së përfitimeve, **gjegjësisht në** periudhe 1 vjeçare, përdoruesi është i detyruar të shlyejë ato në momentin e tejkalimit të kufirit të tejkalimeve të shumave të përcaktuara (shuma mbi kufirin). Nëse, për shkak të shumës së përfitimeve të tjera, është e nevojshme të paguhet një diferencë për t'i ofruar përfitimin përdoruesit, dhe përdoruesi refuzon ta bëjë këtë, ORYX nuk është i detyruar të sigurojë përfitimin në fjalë.

7. Nëse punonjësi në terren dyshon në identitetin e përdoruesit, gjatë ushtrimit të të gjitha përfitimeve, përdoruesi duhet të identifikohet duke paraqitur një dokument personal që padyshim konfirmon identitetin e përdoruesit.

8. Pas shërbimit të ofruar nga produkti i Asistencës Rrugore, përdoruesi merr një formular faturë, të cilin ai është i detyruar ta nënshkruajë, sepse është një dokument që regjistron përdorimin e përfitimeve të produktit të Asistencës Rrugore.

9. ORYX nuk është i detyruar të rimbursojë asnjë kosto përtej qëllimit të përcaktuar në këto Kushte të Përgjithshme. Në veçanti, çdo pretendim monetar i përdoruesit është i përjashtuar, sepse qëllimi dhe natyra e këtyre Kushteve të Përgjithshme është organizimi dhe ofrimi i ndihmës në natyrë, dhe jo pagesa e kompensimit për ngjarjet e siguruara. Përjashtohen gjithashtu pretendimet që përdoruesi mund të kërkojë bazuar në një mënyrë, cilësi ose shpejtësi të papërshtatshme të ndërhyrjes.

10. Shërbimet e përdorimit të automjetit zëvendësues nga neni 8 dhe transportit alternativ nga neni 9 nuk mund të kombinohen me njëra-tjetrën - të grumbullohen.

Ndihmë në rrugë (riparim automjeti)

Neni 6

1. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të ndihmës në rrugë në rast të një ngjarje të siguar nga neni 2 i këtyre Kushteve të përgjithshme.

2. Pas ofrimit të kërkuar të përfitimit të Roadside Assistance, operatori i kontakt qendrës do të vlerësojë se cili lloj shërbimi duhet t'i ofrohet së pari përdoruesit. Nëse operatori kujdestar ka vlerësuar se është e mundur të kryhet me sukses ndërhyrja duke riparuar automjetin në rrugë:

2.1. dërgon ekipin më të afërt teknik operativ të ORYX në vendin e ndërhyrjes;

2.2. nëse bëhet fjalë për një defekt automjeti që mund të eliminohet në një mënyrë të caktuar, operatori kujdestar i jep përdoruesit udhëzime teknike se si ta largojë defektin përmes telefonit.

3. Pas mbërritjes së ekipit teknik operativ në vendin e ndërhyrjes, nis diagnoza profesionale e defektit. Pas diagnostikimit të defektit, nëse vlerësohet se heqja e tij është e mundur në terren, automjeti riparohet në rrugë.

4. Ndihma teknike në rrugë përfshin këto aktivitete:

4.1. shkarkimi i karburantit të mbushur gabimisht;

4.2. mbushja me karburant;

4.3. ndërrimi i rrotave dhe gomave;

4.4. zëvendësimi ose karikimi i baterisë;

4.5. zhbllokimi i një automjeti të mbyllur (në mënyrë mekanike, elektronike).

5. Riparimi i automjetit në raste të caktuara mund të rezultojë në humbjen e garancisë së fabrikës. Lista e operacioneve të tilla varet nga prodhuesi i automjetit. Para fillimit të riparimit, ekipi teknik profesional do të

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

njoftojë përdoruesin me operacionet që duhen kryer dhe do të japë një shënim të veçantë nëse bëhet fjalë për operacione në terren, për shkak të të cilave automjeti humb garancinë. Në raste të tilla, ekipi do të vazhdojë me kryerjen e operacioneve pasi të ketë marrë pëlqimin paraprak nga përdoruesi. Përndryshe, përdoruesi mund të aktivizojë shërbimin e transportit të automjeteve në përputhje me nenin 7 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

6. Në rast se instalimi/ndërrimi i pjesëve ose mbushja me karburant kryhet gjatë riparimit, pjesët e instaluara dhe karburanti i mbushur nuk përfshihen në mbulim dhe kostoja e tyre mbulohet nga përdoruesi sipas çmimit të tregut të atyre pjesëve dhe karburantit.

7. Nëse, me mbërritjen e ekipit të ndërhyrjes në vendin e ngjarjes, konstatohet se nuk është e mundur të riparohet automjeti dhe se automjeti nuk i janë bërë riparime, përdoruesi mund të shfrytëzojë përfitimin e transportit të automjetit dhe do të konsiderohet se përfitimi i riparimit në automjet nuk është përdorur.

8. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget etj., të cilat për automjetin e ndërhyrjes së ORYX dalin në dhënien e këtij përfitimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e tarifave për përfitimin e Roadside Assistance në rrugë nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.2 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

9. Shërbimi i ndihmës në rrugë organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.2.

Transporti i automjetit

Neni 7

5. Përdoruesi ka të drejtën e përdorimit të shumëfishtë të përfitimit të transportit të automjetit në rast të një ngjarje të siguar nga neni 2 i këtyre Kushteve të Përgjithshme.
6. Shërbimi i transportit të automjeteve përfshin këto veprimtari:
 - 2.1. mbërritja** në vendin e ndërhyrjes;
 - 2.2. ngarkimi** i automjetit në automjetin e ndërhyrjes;
 - 2.3. transportimi (rimorkimi)** i automjetit;
 - 2.4. shkarkimin** e automjetit.
7. Në çmimin e ndërhyrjes përfshihen kostot për pagesë rrugore, pagesë ure, traget, etj., që për automjetin e ndërhyrjes të ORYX shfaqen gjatë ofrimit të këtij shërbimi, d.m.th. përfshihen në llogaritjen e kompensimit për përfitimin e transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.
8. Përfitimi për transportin e automjetit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.3.

Automjeti zëvendësues

Neni 8

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e përdorimit të një automjeti zëvendësues një herë gjatë mbulimit kohor në rast defekti ose nëse ndodh një aksident trafiku dhe kur nuk është e mundur të aftësohet automjeti për vozitje në të njëjtën ditë.
2. Përdoruesi mund të përdorë një automjet zëvendësues vetëm gjatë riparimit të automjetit në punëtori ose servis.
3. Shërbimi i përdorimit të automjetit zëvendësues përfshin këto aktivitete në terren:
 - 3.1. **organizimi** i një automjeti zëvendësues;
 - 3.2. **dorëzimi** i automjetit në vendin e marrjes së automjetit ose transporti i personit të siguar në zyrën e qiradhënësit, ku shpenzimet e dorëzimit përfshihen në limitin e shërbimit të transportit të automjetit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.3;
 - 3.3. **dhënia me qira e automjetit zëvendësues** deri në limitin nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.4.
4. Përdoruesi ka të drejtë dhe është i detyruar të kërkojë lëshimin e një automjeti zëvendësues në të njëjtën ditë kur ka përdorur shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit ose ditën e parë të ardhshme të punës, nëse shërbimin e transportit (tërheqjes) të automjetit e ka përdorur në ditë jo pune (fundjavë, festë, etj.).
5. Për t'i mundësuar përdoruesit të përdorë shërbimin e automjetit zëvendësues, përdoruesi është i detyruar të dorëzojë një konfirmim nga shërbimi se automjeti nuk do të mund të riparohet të njëjtën ditë.
6. Përdoruesi përdor shërbimet për automjet zëvendësues në përputhje me kushtet e përgjithshme të qiradhënësit.
7. Përdoruesi merr përsipër të shlyejë të gjitha kostot e qiradhënësit, të shkaktuara gjatë përdorimit të automjetit zëvendësues, të cilat kosto nuk përfshihen në përfitimet sipas nenit 4 paragrafi 1 të këtyre Kushteve të Përgjithshme, d.m.th. nuk parashikohen nga këto Kushte të Përgjithshme, pavarësisht nga koha e shfaqjes së koston, e cila përfshin, por nuk kufizohet në: karburant, gjoba për kundërvajtje rrugore, kompensim për dëmtimin ose riparimin e automjetit dhe/ose pajisjes, kompensimin për humbjen e



KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

pajisjeve, pjesëve, dokumenteve ose çelësa të automjetit, vjedhje apo evazion automjesh, pagesa rrugore, etj.

Transport alternativ

Neni 9

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin për transport alternativ (taksi, autobus, tren, aeroplan) një herë gjatë mbulimit kohor.
2. Përdoruesi mund të realizojë përfitimin për transport alternativ nëse automjeti nuk është në gjendje drejtimi, në rast avarie ose nëse ka ndodhur një aksident trafiku dhe automjeti nuk mund të riparohet në të njëjtën ditë.
3. Transporti alternativ organizohet për të gjithë pasagjerët në automjet dhe për shoferin deri në kufirin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.5.
4. Shpenzimet e transportit të pasagjerëve deri në vendndodhjen e transportit alternativ përfshihen në limitin e shërbimit të transportit alternativ nga neni 4 paragrafi 2 pika 1.5 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Akomodimi

Neni 10

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin katërditor të akomodimit një herë gjatë mbulimit kohor.
2. Përdoruesi mund të shfrytëzojë përfitimin e akomodimit, nëse automjeti nuk është në gjendje drejtimi, në rast defekti ose nëse ka ndodhur një aksident trafiku dhe automjeti nuk mund të riparohet në të njëjtën ditë.
3. Akomodimi organizohet për të gjithë pasagjerët në automjet dhe për shoferin deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.6.
4. Nëse kostot individuale për akomodimin janë më të mëdha se ato nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.6, përdoruesi i bartë vetë të gjitha shpenzimet për akomodimin dhe pas dorëzimit të faturës ORYX do të rimburojë shumën deri në limitin nga neni 4 paragrafi 1 pikë 1.6.
5. Shpenzimet e transportit të pasagjerëve deri në vendndodhjen e akomodimit përfshihen në kufirin e shërbimit të akomodimit nga neni 4 paragrafi 1 pika 1.6 e këtyre Kushteve të Përgjithshme.
6. Përdoruesi përdor akomodimin në përputhje me kushtet e përgjithshme të ofruesit të akomodimit.

Dorëzimi i karburantit

Neni 11

1. Përdoruesi ka të drejtë të përdorë përfitimin e dorëzimit të karburantit disa herë gjatë mbulimit të kohës në rast se automjeti nuk mund të vihet në lëvizje ose të vazhdojë udhëtimin për shkak të një defekti të shkaktuar nga mungesa e karburantit.
2. ORYX merr përsipër të organizojë dorëzimin e karburantit dhe përballojë kostot për dorëzimin e deri 20 litra karburant. Karburanti i dorëzohet automjetit nga dyqani/punëtorja që ndodhet më afër vendit ku ka ndodhur ngjarja e siguruar.
3. Shpenzimet e karburantit i bartë vetë përdoruesi.
4. Përfitimi për dorëzimin e karburantit organizohet deri në limitin e nenit 4 paragrafi 1 pika 1.6 të këtyre Kushteve të Përgjithshme.

Drive Angel

Neni 12

5. Drive Angel është një sistem/aplikacion që zbulon drejtimin nëse sistemi aktivizohet automatikisht ose manualisht nga përdoruesi dhe përpunon dhe analizon të dhënat e mbledhura nga Aplikacioni për të lexuar statusin aktual të vozitjes së përdoruesit. Nëse algoritmi i aplikimit arrin në përfundimin se janë arritur parametrat që tregojnë një aksident trafiku, aktivizohet menjëherë një telefonatë automatike në qendrën e kontaktit, që përmban informacionin kryesor përkatës nga i cili operatorët në qendrën e kontaktit mund të vlerësojnë menjëherë shkallën e origjinalitetit të alarmit dhe, nëse është e nevojshme, në bazë të informacionit të marrë të kontaktohet përdoruesi ose shërbimet përkatëse (ndihma rrugore, zjarrfikësit, policia dhe ambulanca) me qëllim të organizimit të aktiviteteve të ndihmës.
6. Mënyra e aktivizimit dhe funksionimit të sistemit Drive Angel, si dhe kufizimet e sistemit në fjalë, përcaktohen në Rregullat dhe kushtet e Përgjithshme për përdorimin e aplikacionit Drive Angel, në dispozicion në faqen e internetit <https://driveangel.oryx-assistance.com/mk/>, dhe cilat kushte do të jenë në dispozicion të përdoruesit dhe smartfonit të tyre pas instalimit dhe aktivizimit të aplikacionit Drive Angel në smartfon. Kushtet e përgjithshme të përdorimit të aplikacionit Drive Angel plotësojnë këto Kushte në lidhje me përdorimin e aplikacionit Drive Angel.

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

Mbulimi kohor

Neni 13

4. Përfitimet e produktit Roadside Assistance, të cilat përshkruhen nga këto Kushte të Përgjithshme, janë të vlefshme për një vit nga data e marrëveshjes së produktit, përveç nëse është rënë dakord ndryshe. Në rast të dorëzimit të porosisë për deaktivizim/anulim të produktit, produkti deaktivizohet në përputhje me porosinë.
5. Përdoruesi fiton të drejtën e përdorimit të përfitimeve sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme që nga momenti i aktivizimit të produktit të Asistencës Rrugore, pra 24 orë pas lidhjes së kontratës, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.
6. Përfitimet e produktit lim Assistance pushojnë pas skadimit të orës së 24-të (njëzet e katërt) të ditës të përcaktuar në urdhrin e aktivizimit si dita e përfundimit të mbulimit, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe.

Mbulimi territorial

Neni 14

1. Përdoruesi mund të përdorë produktin Roadside Assistance Evropa në mënyrë që në rast të një ngjarje të siguruar nga neni 2 i këtyre Kushteve të Përgjithshme, përdoruesi të ushtrojë të drejtën për të përdorur shërbimet e parashikuara nga neni 4 paragrafi 1 i këtyre Kushteve të Përgjithshme.
2. Termi Evropë i referohet termit gjeografik Evropë dhe përfshin këto vende: Austri, Shqipëri, Andorra, Belgjikë, Bjellorusi, Bosnjë dhe Hercegovinë, Bullgari, Gjermani, Gjibraltari, Greqi, Danimarkë, Estoni, Irlandë, Islandë, Itali, Qipro, Kosovë, Letoni, Lituanë, Lihtenshtajni, Luksemburg, Malta, Moldavi, Monako, Norvegji, Mbretëri e Bashkuar, Poloni, Portugali, Rumanë, Rusi (deri në 50 km jashtë Shën Petersburg, Moskë, Rostov na Don, Toljati, Perm), San Marino, Maqedoni e Veriut, Sllovakia, Slloveni, Serbi, Turqi, Ukrainë, Hungari, Finlandë, Francë, Holandë, Kroaci, Mal i Zi, Republika Çeke, Zvicër, Suedi, Spanjë.

Përfundimi i detyrimit të ORYX

Neni 15

1. Detyrimi i ORYX për të ofruar shërbimin e ndihmës në rrugë përjashtohet në rastet:
 - 1.1. nëse përdoruesi ka shkëlur ndonjë nga detyrimet e tij të parashikuara në nenin 3 ose rasti i siguruar është rezultat i një veprimi të qëllimshëm të përdoruesit;
 - 1.2. nëse organizimi i shërbimeve për produktin e Roadside Assistance nuk kryhet nga qendra e kontaktit ORYX, d.m.th. nëse ndodhja e ngjarjes së siguruar nuk është raportuar në qendrën e kontaktit ORYX ose nuk është bërë një raport menjëherë pas ndodhjes së ngjarjes së siguruar;
 - 1.3. nëse përdoruesi kërkon transportimin e një automjeti që është i pasiguarur, i paregjistruar ose që nuk ka leje të vlefshme trafiku;
 - 1.4. nëse ngjarja e siguruar ka ndodhur për shkak të ngjarjeve të luftës ose veprimeve të ngjashme me luftën, trazirat, revolucionet, trazirat civile, kryengritjet, trazirat sociale, rrezatimi, goditjet, demonstratat, aktet terroriste ose sabotazhet, tërmetet, shpërthimet me eksploziv, dhunën ose ngjarje të tjera të ngjashme;
 - 1.5. nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa patentë përkatëse shoferi;
 - 1.6. nëse në momentin e ndodhjes së ngjarjeve të siguruara, automjeti drejtohej nga një person pa dijeninë dhe miratimin e pronarit të automjetit ose nga një person i cili ka fituar posedimin e automjetit në mënyrë të paligjshme;
 - 1.7. nëse përdoruesi ka marrë pjesë në baste, krime dhe zënka, si dhe vepra të tjera kriminale;
 - 1.8. nëse përdoruesi ka marrë pjesë në gara dhe gara shpejtësie për të arritur shpejtësinë më të lartë ose shpejtësinë mesatare më të lartë, duke përfshirë edhe stërvitjet;
 - 1.9. nëse aftësia e përdoruesit për drejtimin e automjetit është reduktuar ndjeshëm në mënyrë që ai të mos jetë në gjendje ta drejtojë automjetin në mënyrë të sigurt, dhe veçanërisht nëse në momentin e ngjarjes së siguruar ka qenë nën ndikimin e alkoolit, drogës, drogave psikoaktive ose substancave të tjera psikoaktive.
2. Përdoruesi, i cili ka lejuar që automjeti të drejtohet nga një person në situatat nga paragrafi paraprak i këtij neni, i humb të drejtat nga produkti Roadside Assistance.

Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave

Neni 16

KUSHTET E PËRGJITHSHME DHE PËRFITIMET E PRODUKTIT ROADSIDE ASSISTANCE – ndihmë në rrugë

1. Të dhënat personale të përdoruesve, të mbledhura gjatë lidhjes së kontratës mbi bazën e së cilës u përkasin përfitimet e produktit të Roadside Assistance, do të dërgohen nga A1 tek 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 ofrues 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 deklaruar gjithashtu në deklaratën e privatësisë ORYX, e cila ndodhet në faqen e internetit të ORYX Asistencës.
3. Gjatë përdorimit të përfitimeve të produktit, përdoruesi informohet se bisedat e tij me qendrën e kontaktit mund të regjistrohen 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 17

5. Të gjithë personat që nxjerrin interesin e tyre ligjor nga produkti i Roadside Assistance, të lidhur në përputhje me këto Kushte të Përgjithshme, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga dita e përdorimit të përfitimeve, kundërshtimet e tyre të mundshme, që rrjedhin ose kanë të bëjnë me të lartpërmendurat, para së gjithash do t'i dorëzojnë në formë të shkruar në adresën e ORIX GROUP MKD doel Shkup, rr. Shën Kirili dhe Metodi nr. 20, 1000 Shkup, ose me e-mail në adresën prigovori@oryx-assistance.com, nga të cilat ankesa do të mund të përcaktohet me besueshmëri përmbytja, nënshkrimi i kërkuarit dhe koha e dërgimit të ankesës.
6. Ankesa duhet të përmbajë të gjitha faktet dhe dëshmitë e rëndësishme në të cilat bazohet.
7. Përgjigja për ankesën do të jepet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga dita e paraqitjes së ankesës.
8. Të gjitha mosmarrëveshjet që lindin nga kontrata për produktin Roadside Assistance ose në lidhje me të, duke përfshirë mosmarrëveshjet në lidhje me çështjet e vlefshmërisë së krijimit, shkeljes ose ndërprerjes së saj, si dhe pasojat ligjore që rrjedhin prej tyre, mund të referohen në pajtim përpara një nga organizatat e pajtimit në Republikën e Maqedonisë së Veriut.
9. 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 18

1. Dispozitat e këtyre Kushteve të Përgjithshme janë subjekt ndryshimi dhe termat dhe kushtet e ndryshuara do të publikohen në momentin që ato të hyjnë në fuqi, përveç nëse përcaktohet ndryshe.
2. Këto Kushte të Përgjithshme zbatohen nga 01.07.2023.