

OPŠTI USLOVI SPROVOĐENJA ASISTENCIJSKOG SERVISIA

„Pomoć na putu“

Uvodne napomene

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) Korisnik asistencije - fizičko ili pravno lice za koje se aktivira paket asistencija, odnosno plaća naknada za mogućnost korišćenja servisa Pomoć na putu i koje vrši aktivno upravljanje vozilom koje je predmet asistencije.
- 2) Pružalac asistencije - *COFUS Asistencije*.
- 3) Putnik - svako lice koje se nalazi u vozilu u trenutku događaja potrebe za asistencijom i intervencijom Pružaoca asistencije, osim lica prevoženih uz naknadu.
- 4) Vozilo - putničko ili kombinovano drumsko vozilo, najveće dozvoljene mase do 3,5t, koje posjeduje ili koristi Korisnik asistencije.
- 5) Paket asistencija - skup asistencijskih usluga, na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja za uplaćenu godišnju naknadu koja se odnosi na paket asistencijskih servisa. Asistencije u okviru konkretnog paketa asistencija se odnose na jedno vozilo, koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije i ne mogu se koristiti za druga vozila.
- 6) Ovlašćeni partneri - izvršioci asistencija u zemlji i inostranstvu, sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ona neophodna Korisniku asistencije.

Član 1.

Asistencija Pomoć na putu

Asistencijski servis Pomoć na putu je servis koji je Korisnicima dostupan na poziv od 00-24h, a realizuje se u slučaju kada je Korisnikovo vozilo u nevoznom stanju ili nesigurno za vožnju usljed kvara vozila, saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja vozila. U okviru asistencijskog servisa Pomoć na putu, Pružalac asistencije za Korisnike asistencije organizuje pomoć na putu i pruža servisne informacije.

Član 2.

Kvar vozila

Kvar predstavlja svaki slučaj koji je rezultat internih faktora mehaničke, električne, elektronske, pneumatske ili hidraulične prirode, koji za rezultat imaju nepokretnost vozila Korisnika asistencije.

Član 3.

Oštećenje vozila

Pod oštećenjem vozila smatra se slučaj kada je usljed uzroka: saobraćajne nezgode, pada ili udara kakvog predmeta, vozilo Korisnika asistencije u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.

Član 4. Uništenje vozila

Vozilo je uništeno kada su oštećenja tako teška da se vozilo Korisnika asistencije više ne može popraviti ili je ekonomski neisplativa popravka.

Član 5. Pružanje informacija

Servis pružanja informacija obuhvata sljedeće vrste informacija:

- tehnički savjeti za vozilo klijenta, savjeti u vezi sa postupanjem u slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja vozila, kao i u slučaju nastanka kvara na vozilu ili krađe vozila,
- informacije o lokacijama i kontakt telefonima ovlašćenih serviseru,
- informacije o udaljenosti između dva mjesta,
- informacije o iznosu putarine za određenu destinaciju,
- prosljeđivanje hitnih informacija članovima porodice, prijateljima, kolegama sa posla ili poslodavcu, policiji ili hitnoj pomoći,
- informacije o stanju na putevima.

Član 6. Organizacija popravke u slučaju manjeg kvara

Popravka u slučaju manjeg kvara podrazumijeva upućivanje ovlašćenog partnera na mjesto na kojem je nastao kvar vozila i rad na vozilu Korisnika asistencije ukoliko se vozilo može popraviti na licu mjesta u roku od 60 minuta.

Pod manjim kvarom smatra se: ispražnjen pneumatik, nedostatak ulja ili nestanak goriva koji nije posljedica nemara Korisnika, pogrešno ili zaprljano gorivo, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, ispražnjena baterija, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregorjeli osigurači, itd.).

Pod popravkom na licu mjesta se podrazumijevaju samo manje popravke, koje ne podrazumijevaju specifična znanja i obuke u vezi sa pojedinačnim vrstama i modelima vozila i koje ne mogu dovesti do gubitka garancije, niti podrazumijevaju zamjenu rezervnih dijelova vozila, kao i upotrebu specijalnih i specifičnih alata neophodnih za popravku vozila.

Pružalac asistencije ne pokriva troškove rezervnih dijelova i materijala. Za kvalitet radova i ugrađenih dijelova, odgovara direktno izvršilac usluge, odnosno ovlašćeni partner.

Član 7. Organizacija prevoza/vuče vozila

Pružalac Asistencije organizuje vuču/prevoz korisnikovog vozila koje je nepokretno ili nesigurno za dalju vožnju uz uslov da je u trenutku nastanka potrebe za asistencijom Korisnik asistencije upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te pozivom na broj Kontakt centra zatražio vuču vozila, preduzeo mjere obezbjeđenja vozila i sačekao pomoć.

Pružalac asistencije organizuje vuču ili prevoz vozila od mjesta nastanka asistencijskog slučaja do najbližeg servisa koji može osposobiti vozilo za dalju vožnju ili do najbližeg auto otpada ukoliko je vozilo uništeno ili do mjesta prebivališta Korisnika asistencije ukoliko tako odluči Pružalac asistencije.

U slučaju saobraćajne nezgode, Pružalac asistencije organizuje vuču vozila isključivo ukoliko je policija izvršila uviđaj i sačinila policijski zapisnik o saobraćajnoj nezgodi. U slučaju kada Korisnik asistencije ne želi da saobraćajnu nezgodu prijavi nadležnom organu, Pružalac asistencije ima pravo odbiti realizaciju usluge asistencije.

Korisnik asistencije bi trebalo da se nalazi na mjestu gdje je nastala potreba za asistencijom, osim u slučaju povrede kada mu je potrebna hitna medicinska pomoć.

U slučaju sipanja pogrešnog goriva, koje ne odgovara normama proizvođača vozila, Pružalac asistencije će organizovati vuču vozila do najbliže radionice za dijagnozu stanja i popravku. Troškovi prevoza vozila, dijagnostike i popravke, uključujući uslugu istakanja pogrešnog goriva se pokrivaju u okviru limita ugovorenog paketa asistencije. Trošak goriva snosi Korisnik asistencije.

U slučaju da se vozilo u toku vožnje našlo u provaliji, jarku, dubokoj vodi ili blatu, Pružalac asistencije će organizovati izvlačenje vozila kako bi se ono moglo utovariti na kamion radi prevoza vozila koje je u nevoznom stanju. Izvlačenje vozila može se koristiti samo ukoliko se koristi prevoz vozila. Troškovi izvlačenja vozila, kao i otežanog utovara/istovara vozila ulaze u obračun cijene usluge prevoza vozila.

Ukoliko je vozilo u kvaru ili je oštećeno u saobraćajnoj nezgodi, i mora se ukloniti sa puta, Pružalac asistencije će organizovati uslugu privremenog smještaja, odnosno čuvanja vozila.

Ukoliko servis u koji je dovezeno vozilo nije u mogućnosti da nabavi potrebne rezervne dijelove za popravku korisnikovog vozila, Pružalac asistencije će izvršiti organizaciju nabavke i dostave dijelova u servis u koji je dovezeno oštećeno vozilo. Pružalac asistencije će nadoknaditi troškove nabavke, pakovanja, carine, slanja i transporta u skladu sa limitom u paketu asistencija. Pružalac asistencije nije u obavezi da nadoknadi troškove rezervnih dijelova i materijala i ne odgovara za kvalitet radova i ugrađenih dijelova.

Organizacija asistencije vuče vozila je moguća i u slučaju gubitka ključeva, zaključanih ključeva u vozilu, kao i nenamjerne vlastite greške vozača, pod uslovom da je naprijed navedeno pokriveno ugovorenim paketom asistencije pomoći na putu.

Član 8.

Organizacija prenoćišta i nastavka putovanja

Pružalac Asistencije organizuje prenoćište ili nastavak putovanja za Korisnika asistencije uz uslov da je potreba za asistencijom nastala u toku saobraćanja vozila, te je Korisnik asistencije pozivom na broj Kontakt centra zatražio popravku vozila na licu mjesta, odnosno vuču vozila, preduzeo mjere obezbjeđenja vozila i sačekao pomoć.

Organizacija prenoćišta za vozača i putnike

Pružalac asistencije organizuje prenoćište za vozača i putnike, u mjestu koje je najbliže mjestu u kome se desila potreba za asistencijom, ukoliko se vozilo Korisnika asistencije ne može popraviti u istom danu kada se desio problem s vozilom, uz uslov da je do potrebe za ovom vrstom asistencije došlo na udaljenosti većoj od 100 km od mjesta prebivališta/sjedišta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija. Korisnik asistencije može koristiti uslugu smještaja u hotelu sa 3 zvjezdice (ili hotelu/smještaju sa višim standardima kategorizacije ugostiteljskih objekata, ukoliko je to precizirano ugovorenim paketom pokrića) do popravke vozila, ali ne više od navedenog broja dana definisanih ugovorenim paketom asistencija. Smještaj će se organizovati u hotelu ili motelu sa 3 zvjezdice ili u nekom drugom smještajnom kapacitetu ukoliko nije moguće ispuniti uslov 3 zvjezdice. Korisnik asistencije sam snosi dodatne troškove prilikom smještaja (korišćenje minibara, usluga u sobi i sl.). Kod korišćenja usluge smještaja, važe uslovi davaoca usluge koji pruža uslugu smještaja (npr. posjedovanje validne kreditne kartice i sl.).

Organizacija prevoza vozača i putnika

Pružalac asistencije organizuje prevoz za vozača i putnike ukoliko se vozilo Korisnika asistencije ne može osposobiti za nastavak putovanja u istom danu kada se desio problem s vozilom ili ako je vozilo

Korisnika asistencije ukradeno, uz uslov da je do potrebe za asistencijom došlo na udaljenosti većoj od 100 km od mjesta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija.

Prevoz do odredišta ili prebivališta/sjedišta se vrši autobusom ili vozom, po izboru Pružaoca asistencije, a u skladu sa obimom pokriva definisanim Paketom asistencija.

Obezbjeđivanje zamjenskog vozila

Obezbjeđivanje zamjenskog vozila podrazumijeva da se Korisniku asistencije obezbijedi zamjensko vozilo, za vrijeme trajanja popravke vozila Korisnika asistencije u servisu, nakon organizovanog prevoza/vuče nepokretnog vozila Korisnika asistencije.

U slučaju da je do potrebe za zamjenskim vozilom došlo na udaljenosti manjoj od 100 km od mjesta prebivališta/sjedišta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija, pružanje zamjenskog vozila po ovim Uslovima je isključeno.

Svi dodatni troškovi po ovoj asistenciji (putarine, trošak goriva, dodatno osiguranje, prolaz kroz tunel koji se naplaćuje i sl.) padaju na teret Korisnika asistencije. Korisnik asistencije dužan je izvršiti predaju novčanog depozita rent-a-car agenciji, koja je partner Pružaoca asistencije ukoliko to partnerska agencija zahtjeva. Depozit se vraća po povratu vozila, eventualno umanjen za troškove koji prevazilaze visinu troška iznajmljivanja zamjenskog vozila koje pokriva Pružalac asistencije.

Kod korišćenja zamjenskog vozila, važe uslovi davaoca zamjenskog vozila koje je ustupilo zamjensko vozilo (npr. posjedovanje validne kreditne kartice i sl.).

Usluge zamjenskog vozila, organizacije smještaja kao i organizacije i priznavanja troškova javnog prevoza, ne mogu se kombinovati. Korisnik može izabrati jednu od tri naprijed navedene opcije, koje se međusobno isključuju.

Povratak po vozilo

Pružalac asistencije organizuje povratak Korisnika po vozilo i preuzimanje vozila koje je ostalo u servisu nakon organizovane asistencije prevoza vozila, za slučaj koji nastane u inostranstvu.

Član 9.

Servisiranje troškova asistencije

Pružalac asistencije servisira troškove asistencije za vozila koja su predmet ovih Uslova, u skladu sa obuhvatom konkretnog paketa asistencija kojeg posjeduje Korisnik asistencije.

Sve dodatne troškove u vezi sa realizacijom asistencije (putarine, trošak goriva, dodatno osiguranje, prolaz kroz tunel koji se naplaćuje, trajekt i sl.) snosi Korisnik asistencije.

Ukoliko troškovi asistencije prevazilaze ugovorene limite pokriva, razliku troškova nadoknađuje Korisnik asistencije direktno izvršiocu usluge.

Pružalac asistencije u skladu sa ovim Uslovima servisira troškove asistencije isključivo u slučaju kada Korisnik asistencije Kontakt centru Pružaoca asistencije prijavi potrebu za asistencijom i strogo se pridržava uputstava operatera Kontakta centra Pružaoca asistencije. U tom smislu naknadna kompenzacija nastalih troškova za usluge koje nisu pružene u organizaciji Pružaoca asistencije nije moguća. Pružalac asistencije u smislu ovih Uslova ne servisira troškove asistencije za asistencije koje Korisnik asistencije samostalno organizuje i naknadno prijavi Kontakt centru Pružaoca asistencije.

Član 10. Isključenja

Sljedeći slučajevi su isključeni iz pružanja asistencije, odnosno servisiranja troškova:

1. Ukoliko je potreba za pružanjem asistencije nastala kao posljedica prevare ili namjere Korisnika asistencije ili rezultat izvršenja krivičnog djela prema vozilu, vandalizma, uticaja prirodnih nepogoda ili prirodne sile na vozilo. Ukoliko je vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole, ukoliko je vozilo korišćeno van njegove osnovne namjene, kao direktna ili indirektna posljedica terorizma ili rata, ili prilikom učestvovanja vozila u sportskim takmičenjima.
2. U slučaju da Korisnik asistencije nema aktiviran paket asistencija, pravo na izvršenje asistencija ne postoji, a obaveze Pružaoca asistencije će biti ništave.
3. Ukoliko je vozilo modifikovano u odnosu na originalnu fabričku opremu i podešavanja kroz pripremanje vozila za posebne svrhe (npr. trke motocikala, trke automobila, specijalne namjene uz korišćenje posebne signalizacije, prevoz opasnih materija, za specifičnu robu, obuku vozača itd.).
4. Redovna zamjena potrošnih dijelova, materijala, goriva, maziva, redovno održavanje vozila, kontrole ispravnosti vozila i ugrađene opreme vozila.
5. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi van javnog puta ili na zatvorenom javnom putu ili na nekategorisanom putu.
6. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi od strane sopstvene prikolice vozila.
7. Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat upotrebe dodatne opreme vozila koja nemaju potreban tehnički atest za upotrebu.
8. Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat neizvršenja obaveznih tehničkih pregleda i kontrola vozila i ugrađene opreme.
9. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi tokom vožnje pod uticajem narkotika, alkohola, usljed bolesti koja utiče na percepciju ili usljed pokušaja samoubistva, osim u slučajevima kada gore navedeno nije uticalo na nastalu situaciju i može ga potvrditi treće lice.
10. Slučaj kada Korisnik usluge napusti lice mjesta nastanka događaja.
11. Nadoknada bilo koje vrijednosti robe, prtljaga ili ličnih stvari prevoženih u vozilu.
12. Oštećenja, kvarovi i nezgode za vozilo Korisnika asistencije koje se daje u najam (npr. rent-a-car),
13. Asistencije u vezi sa uslugama za putnike, ukoliko ukupan broj putnika u vozilu prekoračuje maksimalan broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila.
14. Ukoliko Korisnik asistencije ili putnici u vozilu ne obavijeste telefonskim pozivom Pružaoca asistencije o nastalom oštećenju, kvaru ili nezgodi, odmah po nastanku slučaja i sa lica mjesta.
15. Bilo koja samostalno organizovana asistencija, odnosno asistencija koju nije organizovao Pružalac asistencije.

Član 11. Teritorijalno važenje asistencije

Asistencija se prema ovim Uslovima, a u zavisnosti od obuhvata konkretnog paketa asistencija, može realizovati na teritoriji Evrope u geografskom smislu.

Evropa podrazumijeva sljedeće države: Albanija, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Mađarska, Makedonija, Malta, Holandija, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španija, Švedska, Švajcarska, Turska, Ukrajina i Velika Britanija.

Isključene su teritorije azijskog dijela Rusije i azijskog dijela Turske.

Član 12. Postupak prijave slučaja

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima i limitima Paketa asistencija koji posjeduje. Korisnik asistencije je dužan odmah po nastanku asistencijskog slučaja i sa mjesta događaja pozvati Kontakt Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 časa dnevno i prije toga ne smije sam preduzimati nikakve mjere osim mjera obezbjeđenja vozila. U suprotnom će sam odgovarati za štetu koja nastane usljed toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

Prilikom poziva Kontakt Centru, Korisnik asistencije treba da pruži sljedeće podatke:

- a) ime i prezime Korisnika asistencije,
- b) identifikacioni broj,
- c) registarske oznake vozila,
- d) kratak opis problema i pomoć koju Korisnik asistencije treba, a u skladu sa ovim Uslovima,
- e) broj osoba u vozilu Korisnika asistencije za koje se traži pomoć,
- f) adresu ili lokaciju na kojoj je nastala potreba za asistencijom,
- g) vrijeme nastanka problema s vozilom zbog kojeg je potrebna organizacija asistencije i
- h) kontakt telefon.

Nakon prijave potrebe za asistencijom Kontakt centru, Korisnik asistencije treba da se pridržava datih uputstava Pružaoca asistencije odnosno njegovog ovlašćenika. Ako Korisnik asistencije postupa u suprotnosti s tim uputstvima, Pružalac asistencije ne odgovara za nastalu štetu.

Član 13. Period važenja paketa asistencija

Paket asistencija počinje da važi po isteku dvadesetčetvrtog časa dana kada je izvršena aktivacija paketa asistencija. Period važenja paketa asistencija je 1 (jedna) godina.

Član 14. Okvir djelovanja Pružaoca asistencije

Pružalac asistencije sve asistencije organizuje u skladu sa pravilima definisanim kroz ove Uslove korišćenja i kroz obim asistencija definisanih Paketom asistencija Korisnika asistencije.

Tokom izvođenja usluge koja je organizovana, operateri su u stalnom kontaktu sa Korisnikom asistencije i izvođačem i prate sam tok izvođenja usluge, do okončanja, brinući se da korisnik ostvari svoja prava i da bude zadovoljan pruženom uslugom.

Za eventualne štete koje nastanu kao posljedica vršenja radnji u okviru djelatnosti Pružaoca asistencije, odnosno organizacije asistencije, odgovornost snosi Pružalac asistencije.

Pružalac asistencije ne snosi odgovornost za eventualne štete koje nastanu neposredno, tokom i nakon realizacije asistencije, kao niti za pokretanje postupka protiv odgovornih lica koja su prouzrokovala štetu Korisnicima asistencije.

Za eventualne štete koje nastanu kao posljedica vršenja organizovane usluge, odgovornost snosi izvođač direktno.

**Član 15.
Završne odredbe**

Na sve asistencijske usluge navedene u okviru Opštih uslova korišćenja asistencijskih servisa „Pomoć na putu“ primjenjivaće se Posebne odredbe, Uslovi i limiti navedeni i definisani ugovorenim asistencijskim paketom Korisnika asistencije.

COFUS Asistencije

2143-05/2024

15.02.2024.