

USLOVI KORIŠĆENJA ASISTENTSKIH SERVISIA

Paketa „COFUS FAMILY“

Uvodne napomene

Član 1.

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sljedeća značenja:

1. Paket asistencija – skup asistencija (Pomoć na putu, Kućna asistencija, Medicinska asistencija i Pravna asistencija) sa određenim pravima koja su na raspolaganju korisniku asistencija.
2. Korisnik asistencije – fizičko lice za koje je izvršena uplata naknade za mogućnost korišćenja asistentских servisa, te je na taj način steklo status člana COFUS Kluba asistentских servisa (u daljem tekstu: Klub). Korisnik asistencije po jednom Paketu može biti nosilac na čije je ime paket aktiviran ili bilo ko od užiđ članova porodice koji su navedeni na obrascu za aktivaciju Paketa.
3. Pružalac asistencije - COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Banja Luka.
4. Akviziter – pravno lice koje vrši učlanjivanje zainteresovanih fizičkih lica u Klub asistentских servisa COFUS-a i u njihovo ime plaća članarinu ukoliko je takav odnos uspostavljen sa Pružaoem asistencije.
5. ID kartica - mjerodavni dokaz članstva u Klubu.
6. Izvršilac asistencije – stručni saradnici za realizaciju asistencija sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ona neophodna Korisniku asistencije.

Zaključivanje članstva u Klubu asistentских servisa COFUS

Član 2.

Članstvo u Klubu asistentских servisa je dobrovoljno i mogu ga zaključiti punoljetna fizička lica, koja iskazuju interes i potrebu da putem asistentского servisa unaprijede sopstvenu sigurnost, te eliminišu potencijalne nezgodne situacije koje su predmet asistentского servisa. Članstvo se ostvaruje direktnim učlanjenjem ili indirektnim učlanjenjem preko Akvizitera. Za sticanje statusa člana, odnosno Korisnika asistencije direktnim putem, fizičko lice popunjava obrazac za aktivaciju članstva.

Prilikom popunjavanja obrasca Korisnik asistencije je obavezan navesti sljedeće podatke:

1. Ime i prezime
2. ID broj kartice
3. Datum rođenja
4. JMBG
5. Broj telefona
6. E-mail adresu
7. Adresu stanovanja
8. Registarske oznake
9. Datum aktivacije kartice
10. Podatke o članovima porodice (ime i prezime, članovi domaćinstva, i datume rođenja)

Lica koja stiču status Korisnika asistencije preko Akvizitera nisu u obavezi da popune obrazac, već to elektronskim putem vrši Akviziter koji u ime Korisnika asistencije uplaćuje članarinu.

COFUS FAMILY PAKET

Član 3.

Svrha asistencija je pružanje pomoći Korisniku asistencije u situacijama koje su određene asistentским programom Pružaoa asistencije. Paket COFUS FAMILY obuhvata sljedeće asistencije:

1. Pravna asistencija – PORODIČNI ADVOKAT
2. Kućna asistencija
3. Pomoć na putu
4. Medicinska asistencija
5. Putničko zdravstveno osiguranje

Pravna asistencija – PORODIČNI ADVOKAT
Član 4.

Korisnik asistencije u okviru servisa Pravna asistencija – PORODIČNI ADVOKAT ima pravo na sljedeće asistencije:

1. Pravni savjeti i konsultacije
2. Pribavljanje uvjerenja, potvrda, izvoda kao i svih drugih dokumenata kod nadležnih institucija u RS/BIH
3. Pravna pomoć oko popunjavanja obrazaca i prijava
4. Zastupanje u sudskim i upravnim postupcima.

Partner za realizaciju servisa Pravna asistencija - Porodični advokat je Advokatska firma Sajić o.d. Banja Luka.

Kućna asistencija
Član 5.

Pružalac asistencije nakon zahtjeva Korisnika asistencije koji prijavi nastanak štete ili neispravnosti u domaćinstvu na vodovodnim i kanalizacionim instalacijama, instalacijama za grijanje, instalacijama za gas, elektro instalacijama, blokiranje vrata, kao i štete na vanjskim staklenim prozorima i vratima, vanjskoj stolariji i vanjskim vratima, zbog kojih je onemogućeno zatvaranje unutrašnjeg prostora objekta, organizuje intervenciju stručnog saradnika - Izvršioca asistencije (električara, vodoinstalatera, stolara, bravara ili staklara) za potrebe sanacije štete.

Pokriće troškova

Pružalac asistencije pokriva troškove asistencije - usluge Izvršioca, u skladu sa bonitetima na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo prema paketu asistencije kojeg posjeduje.

Korisnik asistencije ima pravo da pokriće troškova asistencije iskoristi za maksimalno 3 (tri) slučaja u toku godišnjeg članstva.

Pružalac asistencije ne snosi troškove materijala i dijelova neophodnih za popravke, odnosno za realizaciju asistencije.

Isključenja

Sljedeće slučajevi su isključeni iz prava na asistenciju:

1. proizvođačka greška za instalacije pod garancijom;
2. loše održavanje instalacija koje su predmet asistencije;
3. nepravilno korišćenje instalacija koje su predmet asistencije;
4. zahtjev u vezi sa instalacijama koje imaju garanciju ili ugovor o održavanju;
5. nastupanje štetnog događaja kao posljedice mraza, odnosno neprimjenjivanja mjera prevencije za vrijeme ledenih perioda (dreniranje mašina, cijevi ili tankova s vodom ili korišćenje antifrizu u zgradama bez grijanja)
6. Zahtjev za asistencijom u slučaju koji je u vezi sa poslom ili radnom aktivnošću
7. Kvarovi instalacija tople i hladne vode, kanalizacije, gasa i veza na zgradu, za čije su otklanjanje odgovorna administrativna tijela ili tehnička, električarska, služba za vodu, kanalizaciju i gas.
8. Oštećenja sijalica i priključaka na elektro i grijnim aparatima
9. Usluge u vezi sa održavanjem aparata i kućnih elemenata,
10. Usluge u vezi sa popravkom ranije nastalih šteta.
11. Pružalac asistencije ne odgovara za kašnjenja i nemogućnost pružanja usluga ako je takvo kašnjenje ili nemogućnost rezultat štrajka, socijalnih nemira, protesta, djela terorizma, sabotaže, rata (uključujući građanski rat), posljedice radijacije, više sile kao i ograničenja u kretanju, odluka koje su donijela nadležna tijela.

Teritorijalno važenje Kućne asistencije

Kućna asistencija važi isključivo na teritoriji Bosne i Hercegovine. Asistencija prema ovim Uslovima realizuje se isključivo na jednoj lokaciji domaćinstva Korisnika asistencije koja je registrovana u bazi podataka Pružaoca asistencije prilikom aktivacije Paketa, odnosno uključivanja u Klub.



Pomoć na putu
Član 6.

Asistencija Pomoć na putu se realizuje u slučaju kvara vozila tokom saobraćanja, saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja drumskog vozila, krađe vozila ili dijelova vozila tokom putovanja. Pored organizacije pomoći na putu, korisnicima su dostupne i servisne informacije.

Kvar drumskog vozila

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

Oštećenje drumskog vozila

Pod oštećenjem vozila smatra se slučaj kada je usljed uzroka: saobraćajne nezgode, pada ili udara kakvog predmeta, namjere ili objesti trećih lica, požara, poplave, oluje ili grada (tuče), drumsko vozilo Korisnika asistencije u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.

Uništenje drumskog vozila

Drumsko vozilo je uništeno kada su oštećenja, navedena u prethodnom stavu ovih Uslova, tako teška da se drumsko vozilo Korisnika asistencije više ne može popraviti ili je ekonomski neisplativa popravka.

Pružanje informacija

Pružanje informacija podrazumijeva sljedeće:

- tehnički savjeti za vozilo klijenta, savjeti u vezi sa postupanjem u slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja drumskog vozila, kao i u slučaju nastanka kvara na vozilu ili krađe vozila,
- informacije o lokacijama i kontakt telefonima ovlašćenih servisera,
- informacije o udaljenosti između dvije destinacije i
- 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 u zemlji i Evropi.

Organizacija popravke u slučaju manjeg kvara

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

Pod manjim kvarom smatra se: ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregorjeli osigurači itd.).

Organizacija vuče drumskog vozila

Uslugu vuče vozila COFUS obezbjeđuje Korisniku asistencije 24 sata na dan, tokom cijele godine, uz uslov da je u trenutku nastanka potrebe za asistencijom Korisnik asistencije upravljao drumskim vozilom ili se nalazio u drumskom vozilu, te pozivom na broj Call centra zatražio vuču vozila, preduzeo mjere obezbjeđenja drumskog vozila i sačekao pružanje usluge. Korisnik asistencije može zatražiti uslugu prevoza vozila kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za dalju vožnju u sljedećim situacijama:

- ako drumsko vozilo nije u voznom stanju, isključivo ako se na mjestu nastanka potrebe za asistencijom ne može osposobiti za dalju vožnju
- saobraćajna nezgoda.

U slučaju saobraćajne nezgode, Pružalac asistencije organizuje vuču drumskog vozila isključivo ukoliko je sačinjen policijski zapisnik o saobraćajnoj nezgodi.

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

Pokriće troškova asistencije

Korisnik asistencije ima pravo na pokriće troškova asistencije za maksimalno jedan (1) slučaj u toku godišnjeg članstva. Pružalac asistencije pokriva troškove asistencije – vuče putničkih ili manjih teretnih vozila čija masa ne prelazi 3,5t.

Za vozila mase preko 3,5t Pružalac organizuje asistenciju, pri čemu direktne troškove asistencije snosi Korisnik asistencije.



Teritorijalno važenje asistencije Pomoć na putu

Asistencija Pomoć na putu se realizuje u slučaju da problem sa vozilom nastane na teritoriji Bosne i Hercegovine i Evrope, što uključuje sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Bjelorusija, Belgija, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Engleska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Holandija, Island, Irska, Italija, Kipar, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Makedonija, Malta, Mađarska, Moldavija, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španija, Švedska, Švajcarska, Turska, Ukrajina.

Isključenja

Pružalac asistencije Korisniku asistencije ne organizuje asistenciju, odnosno ne pokriva troškove asistencije u slučaju:

- a) kvara drumskog vozila Korisnika asistencije koje je starije od 8 godina u momentu nastanka električnog ili mehaničkog kvara,
- b) za drumsko vozilo Korisnika asistencije koje učestvuje u automobilskim takmičenjima, trkama, probnim vožnjama,
- c) za drumsko vozilo Korisnika asistencije koje se koristi za prevoz osoba uz novčanu nadoknadu (npr. taksi) ili se daje u najam (npr. rent-a-car),
- d) ratnih operacija, pobuna, nemira i sličnih oružanih akcija,
- e) nuklearnih opasnosti,
- f) prirodnih nesreća (zemljotresa, i sl.) i drugih događaja više sile.

Gubitak prava iz asistencije

Korisnik asistencije gubi prava iz asistencije Pomoć na putu:

- a) ako drumsko vozilo koristi osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole ili osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta ili ima zabranu upotrebe motornih vozila,
- b) ako je u vrijeme saobraćajne nezgode vozač drumskog vozila Korisnika asistencije pod uticajem alkohola ili droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gdje se dogodila potreba za asistencijom po ovim Uslovima.

Medicinska asistencija

Član 7.

U slučaju da Korisnik asistencije doživi nezgodu (slomljena noga, pokidani ligamenti i sl.) zbog koje mu je onemogućeno kretanje i provede više od tri dana u bolnici, nakon prijave Call centru, Pružalac asistencije organizuje:

- kućnu medicinsku posjetu ljekara,
- kućnu posjetu medicinskog tehničara i
- kućnu njegu nakon hospitalizacije (pomoć kod uobičajenih dnevnih aktivnosti koje Korisnik nije u mogućnosti da obavlja).

Nezgodom se smatra događaj koji je nastao nezavisno od volje Korisnika asistencije, pri čemu je narušeno zdravlje ili tjelesni integritet Korisnika asistencije. U smislu ovih Uslova, nezgoda se definiše kao slučaj gaženja, sudara, udara kakvim predmetom ili o kakav predmet; udara električne struje ili groma, pada, okliznuća, survavanja, ranjavanja oružjem ili raznim drugim predmetima ili eksplozivnim tvarima; uboda kakvim predmetom, udara ili ujeda životinje i uboda insekta osim ako je takvim ubodom prouzrokovana kakva infektivna bolest; trovanja hranom ili hemijskim sredstvima zbog neznanja Korisnika asistencije, osim profesionalnih oboljenja; infekcija rane uzrokovane nezgodom; trovanja usljed udisanja plinova ili otrovnih para, osim profesionalnih oboljenja; opekotina vatrom ili elektricitetom, vrućim predmetom, tečnostima ili parom, kiselinama, lužinama i sl.; davljenja, utapanja ili gušenja.

Nezgodom se ne smatraju zarazne bolesti, profesionalna oboljenja, posljedice psihičkih uticaja kao i ostale slične bolesti; trbušne kile, kile na pupku, vodene i ostale kile, osim onih koje nastanu usljed direktnog oštećenja trbušnog zida pod neposrednim djelovanjem vanjske mehaničke sile na trbušni zid; infekcije i bolesti koje nastanu usljed raznih alergija, rezanja ili kidanja žuljeva ili drugih izraslina tvrde kože; anafilaktički šok, osim ako nastupi pri liječenju zbog nastale nezgode; hernija disci intervertebralis, sve vrste lumbagija, diskopatija, sakralgija, miofascitis, kockigodinija, išialgija, fibrozitis, fascitis i sve patoanatomske promjene slabinsko – krstačne regije označene analognim terminima; odljepljenje mrežnjače (ablatio retinae) bolesnog ili degenerativno promijenjenog oka; posljedice koje nastaju usljed delirijum tremensa i djelovanja droga; posljedice medicinskih, naročito operativnih zahvata, koji se preduzimaju radi liječenja ili preventive radi sprečavanja bolesti; patološke promjene kostiju, sistemske neuromuskularne bolesti i dr.

Dostava lijekova u hitnom slučaju

Pružalac asistencije organizuje dostavu lijeka Korisniku asistencije, ukoliko mu je isti potreban u hitnom slučaju, pod uslovom da ljekar u pisanoj formi potvrdi da Korisnik asistencije treba lijek (samo u hitnom slučaju koji ugrožava život), a koji nije raspoloživ u prebivalištu Korisnika asistencije.

Servisiranje informacija

Pozivom na broj Call centra, korisnicima su dostupne sljedeće informacije iz domena Medicinske asistencije:

- informacije o medicinskim centrima i uslugama koje pružaju u zemlji i Evropi;
- informacije o lokaciji najbliže apoteke u zemlji i Evropi;
- informacije o posjedovanju određenog lijeka u apotekama u zemlji i Evropi;
- provjera raspoloživih termina i zakazivanje ljekarskih pregleda u zemlji i Evropi;
- podsjetnik na zakazani ljekarski pregled;
- podsjetnik pred istek zaliha lijeka;
- instrukcije za pružanje prve pomoći u kritičnim situacijama.

Izuzeci

1. U Medicinske asistencije nisu uključeni slučajevi redovnog i kontinuiranog primanja terapije, specijalistički pregledi, redovni pregledi i pregledi usljed hroničnih bolesti, kao ni slučajevi medicinskog transporta.
2. Korisnik asistencije je u obavezi dostaviti dokaz o boravku u bolnici, kojim se potvrđuje da je u bolnici proveo više od tri dana, pri čemu se dostavljanje dokaza Pružaocu asistencije vrši na način koji međusobno dogovore Pružalac asistencije i Korisnik asistencije, tokom prijave asistencije Call Centru Pružaoca asistencije.
3. Pružalac asistencije ne snosi troškove medicinskog materijala i lijekova koji mogu biti potrebni tokom realizacije asistencije.

Pokriće troškova asistencije

Po osnovu jednog Paketa, pokriće troškova Medicinske asistencije je moguće koristiti maksimalno dva puta godišnje. Korisnik asistencije u ovom slučaju može biti bilo koji član porodičnog domaćinstva Korisnika asistencije, čiji su podaci navedeni na obrascu za aktivaciju Paketa.

Teritorijalno važenje asistencije

Asistencija se prema ovim Uslovima realizuje na teritoriji Bosne i Hercegovine, pri čemu se servisiranje informacija vrši za područje cijele Evrope.

Putno zdravstveno osiguranje Član 8.

Korisnici asistencije u okviru Paketa ostvaruju pravo na putno zdravstveno osiguranje, kada putuju u inostranstvo. Pokrića troškova po polisi putnog zdravstvenog osiguranja u okviru Paketa, važe za maksimalno 4 člana porodice, u period od 10 dana. Putno zdravstveno osiguranje se realizuje po Uslovima koje je definisalo partnersko osiguravajuće društvo BRČKO – GAS OSIGURANJE D.D.

Obaveze Korisnika asistencije kada nastane potreba za asistencijom Član 9.

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima i limitima Paketa "COFUS FAMILY". Korisnik asistencije je dužan odmah nazvati Call Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 sata na dan i prije toga ne smije sam preduzimati nikakve mjere osim mjera obezbjeđenja predmeta asistencije. U suprotnom će sam odgovarati za štetu koja nastane usljed toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

Prilikom prijave zahtjeva za asistenciju Call Centru, Korisnik asistencije treba da pruži operateru sljedeće podatke:

- a) ime i prezime Korisnika asistencije,
- b) identifikacioni broj,
- c) kratak opis problema i pomoć koju Korisnik asistencije treba, a u skladu su sa ovim Uslovima,
- d) adresu ili lokaciju na kojoj je nastala potreba za asistencijom,
- e) vrijeme nastanka problema za koji je potrebna organizacija asistencije i
- f) kontakt telefon.

Nakon prijave potrebe za asistencijom Call Centru, neophodno je da se Korisnik asistencije pridržava datih uputstava Pružaoca asistencije odnosno njegovog stručnog saradnika – Izvršioca asistencije. Ako Korisnik asistencije postupa u suprotnosti s tim uputstvima, Pružalac asistencije ne odgovara za nastalu štetu.

Pružalac asistencije ne snosi odgovornost za posljedice ukoliko Korisnik asistencije sa Izvršiocom asistencije realizuje aktivnosti koje nisu pokrivene kroz asistentske servise Pružaoca asistencija.



Pokriće troškova
Član 10.

Pružalac asistencije u skladu sa ovim Uslovima snosi troškove asistencije isključivo u slučaju kada Korisnik asistencije Call centru Pružaoca asistencije prijavi potrebu za asistencijom i strogo se pridržava uputstava operatera Call centra Pružaoca asistencije. Pružalac asistencije u smislu ovih Uslova ne snosi troškove asistencije za asistencije koje Korisnik asistencije samostalno organizuje i naknadno prijavi Call centru Pružaoca asistencije.

Gubitak prava iz asistencije
Član 11.

Korisnik asistencije gubi prava iz asistencije:

1. ako nije o nastanku potrebe za asistencijom obavijestio Call Centar Pružaoca asistencije i sam preduzeo mjere obezbjeđenja predmeta asistencije,
2. ako Call Centru Pružaoca asistencije, Korisnik asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

Period važenja članstva u Klubu
Član 12.

Korisnik asistencije može da ostvaruje prava po Paketu tek nakon što je u njegovo ime izvršena uplata godišnje naknade za Paket. Period važenja članstva u Klubu je 1 (jedna) kalendarska godina od uplate godišnje naknade za Paket.

Gubitak ID kartice
Član 13.

U slučaju da Korisnik asistencije izgubi ID karticu, gubitak treba da prijavi Call centru Pružaoca asistencije radi izdavanja nove ID kartice.

Otkazivanje članstva u COFUS Klubu asistentskih servisa
Član 14.

Pružalac asistencije zadržava pravo da u svakom trenutku otkáže članstvo Korisniku asistencije bez obaveze za bilo kakvu naknadu štete ili povrat uplaćenih članarina, ukoliko utvrdi da je Korisnik prekršio neku odredbu ovih Uslova korišćenja asistentskih servisa.