

KUĆNA ASISTENCIJA

Uvodne napomene

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sljedeća značenja:

- 1) Korisnik asistencije - fizičko lice koje je član COFUS Kluba asistentskih servisa za kojeg je uredno plaćena naknada za članstvo u Klubu
- 2) Pružalac asistencije - COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Banja Luka
- 3) Paket članstva - predstavlja pojedinačan skup asistencija na koje član Kluba asistentskih servisa ima pravo po osnovu visine uplaćene članarine.
- 5) Ovlašćeni partneri - izvršioci asistencija u Bosni i Hercegovini, sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ista neophodna Korisniku asistencije.

Član 1.

Kućna asistencija

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 Ovlašćenog partnera za potrebe sanacije štete.

Član 2.

Pokriće troškova

Pružalac asistencije pokriva troškove asistencije - usluge Ovlašćenog partnera, u skladu sa bonitetima na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo prema paketu asistencije kojeg posjeduje. Pružalac asistencije ne snosi troškove materijala i dijelova neophodnih za popravke, odnosno za realizaciju asistencije.

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.

Član 3.

Izuzeci

Sljedeće slučajevi su isključeni iz prava na asistenciju:

- proizvođačka greška za instalacije pod garancijom;
- loše održavanje instalacija koje su predmet asistencije;
- neppravilno korišćenje instalacija koje su predmet asistencije;
- zahtjev u vezi sa instalacijama koje imaju garanciju ili ugovor o održavanju;
- 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)

Zahtjev za asistencijom u slučaju koji je u vezi sa poslom ili radnom aktivnošću

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.

Oštećenja sijalica i priključaka na elektro i grijnim aparatima

Usluge u vezi sa održavanjem aparata i fiksnih kućnih elemenata,

Usluge u vezi sa popravkom ranije nastalih šteta.

Pružalac asistencije ne odgovara za kašnjenja i nemogućnost pružanja usluga ako je takvo kašnjenje ili nemogućnost rezultat štrajka, socijalnih nemira, protesta, djela terorizma, sabotaze, rata

(uključujući građanski rat), posljedice radijacije, više sile kao i ograničenja u kretanju, odluka koje su donijela nadležna tijela.

Član 4.

Teritorijalno važenje asistencije

Asistencija prema ovim Uslovima važi za asistencije za kojima nastane potreba na teritoriji BiH i realizuje se isključivo na jednoj lokaciji domaćinstva Korisnika asistencije koja je registrovana u bazi podataka Pružaoca asistencije prilikom realizacije paketa članstva, odnosno uključivanja u Klub.

Član 5.

Call Centar i postupak prijavljivanja potrebe za asistencijom

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima. 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.

Pri pozivu Call Centru, Korisnik asistencije treba da pruži operateru sljedeće podatke:

ime i prezime Korisnika asistencije,

identifikacioni broj,

kratak opis problema i pomoć koju Korisnik asistencije treba, a u skladu sa ovim Uslovima,

adresu na kojoj je nastala potreba za asistencijom,

vrijeme nastanka problema za koji je potrebna organizacija asistencije i

kontakt telefon.

Nakon prijave potrebe za asistencijom Call Centru, Korisnik asistencije se mora pridržavati datih uputstava Pružaoca asistencije odnosno njegovog ovlašćenika. Ako Korisnik asistencije postupa u suprotnosti s tim uputstvima, Pružalac asistencije ne odgovara za nastalu štetu.

Pružalac asistencije je dužan da organizuje pružanje asistencije po najvišim dostupnim kvalitativnim standardima. Pružalac asistencije ne snosi odgovornost za posljedice ukoliko Korisnik asistencije sa Ovlašćenim partnerom realizuje aktivnosti koje nisu pokrivenne kroz asistentske servise Pružaoca asistencija.

Član 6.

Period važenja članstva u Klubu

Period važenja članstva u Klubu je 1 (jedna) kalendarska godina od uplate naknade za pravo korišćenja asistentskog servisa Kućna asistencija.

Član 7.

Gubitak prava iz asistencije

Korisnik asistencije gubi prava iz asistencije:

ako nije o nastanku potrebe za asistencijom obavijestio Call Centar Pružaoca asistencije i sam preduzeo mjere obezbjeđenja predmeta asistencije,

ako Call Centru Pružaoca asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

Član 8.

Povrat troškova

Korisnik asistencije je u obavezi da Pružaocu asistencije nadoknadi sve troškove za obavljenju asistenciju i iznose koje je Pružalac asistencije platio prema ovim Uslovima, sa zakonskim zateznim kamatama od dana uplate, i to u slučaju ako Pružalac asistencije utvrdi:

da je Korisnik asistencije načinio zloupotrebu korišćenja servisa, na način da je pokušao koristiti asistentski servis za rješavanje problema koji su postojali i prije ulaska u Klub asistentskih servisa
da je Korisnik asistencije kršio svoje obaveze nakon nastanka potrebe za asistencijom, i
da je Korisnik asistencije u toku godišnjeg članstva već imao izvršene asistencije definisane predmetnim paketom.

Član 9.

Otkazivanje članstva u COFUS Klubu asistentskih servisa

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.