

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA ASISTENCIJSKOG SERVISA „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, te je ono na taj način steklo status člana COFUS Kluba asistencijskih servisa (u daljem tekstu: Klub), i pri čemu vrši aktivno upravljanje vozilom koje je predmet asistencije.
- 2) Pružalac asistencije – COFUS Assistance.
- 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) Ovlašćeni partneri – izvršioci asistencija u zemlji i Evropi, sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ista neophodna Korisniku asistencije.
- 6) Paket asistencija – članski paket, odnosno skup asistencija, na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja za uplaćenu godišnju naknadu članstva u Klubu 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.

Član 1.

Predmet asistencije

Servis Pomoć na putu je dostupan korisnicima od 0-24h u slučaju kvara vozila, saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja vozila i u slučaju potrebe za servisnim informacijama. U okviru servisa Pomoć na putu, Pružalac asistencije za Korisnike asistencije servisira informacije i organizuje pomoć na putu.

Član 2.

Kvar vozila

Kvar predstavlja svaki slučaj koji je rezultat internih faktora mehaničke, elektroničke, 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, namjere ili objesti trećih lica, požara, poplave, oluje ili grada (tuče), vozilo Korisnika asistencije u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.

Član 4.

Uništenje vozila

Vozilo je uništeno kada su oštećenja, nastala usljed uzroka navedenih u članu 3. ovih Uslova, tako teška da se vozilo Korisnika asistencije više ne može popraviti ili je ekonomski neisplativa popravka.

Član 5.

Pružanje informacija

Pružanje informacija podrazumijeva sljedeće:

- 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 u zemlji i Evropi.

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, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregorgjeli osigurači itd.).

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 vuče vozila

Pružalac Asistencije organizuje vuču/prevoz korisnikovog vozila uz uslov da je u trenutku

nastanka potrebe za asistencijom Korisnik asistencije upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te pozivom na broj Call centra zatražio vuču vozila, preduzeo mjere obezbjeđenja vozila i sačekao pomoć. Korisnik asistencije može zatražiti vuču vozila kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za dalju vožnju u sljedećim situacijama:

- u slučaju kvara vozila, koji nastane na putu tokom saobraćanja,
- saobraćajna nezgoda.

U slučaju saobraćajne nezgode, Pružalac asistencije organizuje vuču vozila isključivo ukoliko je policija izvršila uviđaj i sačinila 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).

Član 8.

Nastavak putovanja

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

Organizacija nastavka putovanja podrazumijeva sljedeće aktivnosti Pružaoca asistencije:

- organizacija prenoćišta za vozača i putnike ukoliko se vozilo ne može osposobiti za nastavak putovanja u istom danu,

- organizacija prevoza vozača i putnika do odredišta ili prebivališta ukoliko se vozilo ne može osposobiti za nastavak putovanja,
- obezbjeđivanje zamjenskog vozila u slučaju kvara ili udesa ukoliko se vozilo ne može osposobiti za nastavak putovanja.

Organizacija prenoćišta za vozača i putnike

Pružalac asistencije organizuje prenoćište za vozača i putnike do maksimalno 3 dana, 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.

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.

Obezbjeđivanje zamjenskog vozila

Obezbjeđivanje zamjenskog vozila podrazumijeva da se Korisniku asistencije obezbijedi zamjensko vozilo, za vrijeme trajanja popravke vozila Korisnika asistencije. a maksimalno 3 dana.

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 rent-a-car-a koje pokriva Pružalac asistencije.

Usluge zamjenskog vozila, organizacije smještaja kao i organizacije i priznavanja troškova javnog prevoza, ne mogu se kombinovati.

Član 9.

Servisiranje troškova asistencije

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

Pružalac asistencije nije u obavezi da servisira troškove vuče - prevoza vozila usljed nemara Korisnika asistencije ili ovlašćenog vozača vozila, i to:

- a) ako u vozilu Korisnika asistencije nestane goriva ili ulja u motoru,
- b) ako se vozilo Korisnika asistencije ne može staviti u pogon zbog gubitka, krađe ili oštećenja ključeva ili ako su ključevi ostali zaključani u vozilu Korisnika asistencije.

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

Pružalac asistencije u skladu sa ovim Uslovima servisira 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 servisira troškove asistencije za asistencije koje Korisnik asistencije samostalno organizuje i naknadno prijavi Call centru Pružaoca asistencije.

Član 10.

Gubitak prava iz paketa asistencija

Korisnik asistencije gubi prava iz paketa asistencija:

- a) ako nije o nastanku potrebe za asistencijom odmah (po nastanku slučaja) obavijestio Call Centar Pružaoca asistencije i sam preduzeo mjere obezbjeđenja vozila do dolaska tražene pomoći,
- b) ako vozilo koristi osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole ili osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta ili ima zabranu upotrebe motornih vozila,
- c) ako je u vrijeme saobraćajne nezgode vozač vozila Korisnika asistencije pod uticajem alkohola ili droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gdje se dogodila potreba za asistencijom po ovim Uslovima,
- d) ako Call Centru Pružaoca asistencije, Korisnik asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

Član 11. Isključenja

Pružalac asistencije ne servisira troškove asistencije:

- a) popravke na licu mjesta u slučaju kvara vozila Korisnika asistencije koje je starije od 8 godina u momentu nastanka električnog ili mehaničkog kvara,
- b) za vozilo Korisnika asistencije koje učestvuje u automobilskim takmičenjima, trkama, probnim vožnjama,
- c) za vozilo Korisnika asistencije koje se daje u najam (npr. rent-a-car),
- d) u vezi sa uslugama za putnike, ukoliko ukupan broj putnika u vozilu prekoračuje maksimalan broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila.

Isključena je bilo kakva odgovornost Pružaoca asistencije za nemogućnost organizovanja asistencije usljed:

- a) ratnih operacija, pobuna, nemira i sličnih oružanih akcija,
- b) nuklearnih opasnosti,
- c) prirodnih katastrofa (poplava, požar, zemljotres, i sl.)
- d) i drugih događaja više sile.

Član 12.

Teritorijalno važenje asistencije

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

Član 13.**Obaveze Korisnika asistencije kada nastane potreba za asistencijom**

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 pozvati Call Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 sata na dan 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 Call Centru, Korisnik asistencije treba da pruži operateru 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 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.

Član 14.**Period važenja paketa asistencija i članstva u Klubu**

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

Član 15.**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.

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