

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA ASISTENTSKOG SERVISA „Pomoć na putu“

Uvodne napomene

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sledeća značenja:

- 1) Korisnik asistencije - fizičko ili pravno lice za koje je izvršena uplata naknade za mogućnost korišćenja servisa Pomoć na putu, te je na taj način steklo status člana COFUS Kluba asistentiskih servisa (u daljem tekstu: Klub), i pri čemu vrši aktivno upravljanje vozilom koje je predmet asistencije.
- 2) Pružalac asistencije - COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Beograd.
- 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 - putnička i kombinovana drumska vozila, nosivosti do 3,5t, koja poseduje 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 članstva - skup asistencija, na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja nakon uplaćene godišnje naknade na ime članstva u Klubu asistentiskih servisa. Asistencije u okviru konkretnog paketa članstva 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 zemlji i Evropi u slučaju kvara vozila, saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja drumskog 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 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.

Član 3.

Oštećenje drumskog vozila

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

Član 4.

Uništenje drumskog vozila

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

Član 5.

Pružanje informacija

Pružanje informacija podrazumeva sledeće:

- tehnički saveti za vozilo korisnika, saveti 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 dve destinacije
- informacije o iznosu putarine za određenu destinaciju,
- prosleđivanje 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 podrazumeva upućivanje ovlašćenog partnera na mesto na kojem je nastao kvar drumskog vozila i rad na drumskom vozilu Korisnika asistencije ukoliko se drumsko vozilo može popraviti na licu mesta 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, pregoreli osigurači itd.).

Pružalac asistencije ne pokriva troškove rezervnih delova i materijala i ne odgovara za kvalitet radova i ugrađenih delova.

Član 7.

Organizacija vuče drumskog vozila

Organizaciju vuče vozila za Korisnika asistencije Pružalac asistencije vrši 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 mere obezbeđenja drumskog vozila i sačekao pomoć. Korisnik asistencije može zatražiti vuču vozila kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za dalju vožnju u sledećim situacijama:

- u slučaju kvara vozila, koji nastane na putu tokom saobraćanja,
- 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 mestu gde je nastala potreba za asistencijom (osim u slučaju povrede kada mu je potrebna hitna medicinska pomoć).

Član 8.

Servisiranje troškova asistencije

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

Za vozila koja nisu predmet ovih uslova, Pružalac asistencije može da organizuje asistenciju, bez obaveze da servisira troškove asistencije.

Pružalac asistencije nije u obavezi da servisira troškove vuče - prevoza drumskog vozila usled 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 9.

Nastavak putovanja

Organizaciju nastavka putovanja COFUS pruža Korisniku asistencije uz uslov da je potreba za asistencijom nastala u toku saobraćanja

drumskog vozila, te je Korisnik asistencije pozivom na broj Call centra zatražio popravku vozila na licu mesta, odnosno vuču vozila, preduzeo mere obezbeđenja drumskog vozila i sačekao pomoć.

Organizacija nastavka putovanja podrazumeva sledeće 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,
- obezbeđivanje zamenskog vozila u slučaju kvara ili udesa u zemlji ili u Evropi, ukoliko se vozilo ne može osposobiti za nastavak putovanja.

Organizacija prenoćišta vozača i putnika

Pružalac asistencije organizuje prenoćište za vozača i putnike do maksimalno 3 dana, u mestu koje je najbliže mestu u kome se desila potreba za asistencijom, ukoliko se vozilo Korisnika asistencije ne može popraviti u istom danu, uz uslov da je do potrebe za ovom vrstom asistencije došlo na udaljenosti većoj od 100 km od mesta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa. 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 ili ako je vozilo Korisnika asistencije ukradeno, uz uslov da je do potrebe za asistencijom došlo na udaljenosti većoj od 100 km od mesta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa.

Obezbeđivanje zamenskog vozila

Obezbeđivanje zamenskog vozila podrazumeva da se Korisniku asistencije obezbedi zamensko vozilo, za vreme trajanja popravke vozila Korisnika asistencije a najduže do 3 dana.

U slučaju da je do potrebe za zamenskim vozilom došlo na udaljenosti manjoj od 100 km od mesta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa, pružanje zamenskog 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 zahteva. Depozit se vraća po povratu drumskog vozila, potencijalno umanjen za troškove koji prevazilaze visinu troška zamenskog vozila koje pokriva Pružalac asistencije.

Član 10.

Gubitak prava iz asistencije

Korisnik asistencije gubi prava iz paketa asistencija:

- a) ako nije o nastanku potrebe za asistencijom odmah (po nastanku slučaja) obavestio Call Centar Pružaoca asistencije i sam preduzeo mere obezbeđenja drumskog vozila do dolaska tražene pomoći,
- b) ako drumsko vozilo koristi osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole ili osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta ili ima zabranu upotrebe motornih vozila,
- c) ako je u vreme saobraćajne nezgode vozač drumskog vozila Korisnika asistencije pod uticajem alkohola ili droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gde 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 mesta u slučaju kvara 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),
Isključena je bilo kakva odgovornost Pružaoca asistencije za nemogućnost organizovanja asistencije usled:

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

Član 12.

Teritorijalno važenje asistencije

Asistencija se prema ovim Uslovima, a u zavisnosti od obuhvata konkretnog paketa članstva, može realizovati na teritoriji Srbije i Evrope, što podrazumeva sledeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belorusija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Engleska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Holandija, Island, Irska, Italija, Kipar, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Makedonija, Malta, Mađarska, Moldavija, Nemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švajcarska, Turska, Ukrajina.

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 članstva koji Korisnik poseduje. Korisnik asistencije je dužan odmah pozvati Call Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 časa na dan i pre toga ne sme sam preduzimati nikakve mere osim mera obezbeđenja drumskog vozila. U suprotnom će sam odgovarati za štetu koja nastane usled toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

Prilikom poziva Call Centru, Korisnik asistencije treba da pruži operateru sledeće podatke:

- a) ime i prezime Korisnika asistencije,

- b) identifikacioni broj,
- c) registarske oznake drumskog 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) vreme nastanka problema za koji 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 članstva u Klubu

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

Član 15.

Okvir delovanja Pružaoca asistencije

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

Pružalac asistencije ne odgovara za štete nastale neposredno, tokom i nakon realizacije asistencije, kao niti za pokretanje postupka protiv odgovornih lica koja su prouzrokovala štetu Korisnicima asistencije.

Pružalac asistencije zadržava pravo da u svakom trenutku otkaže 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.