

UVJETI KORIŠTENJA ASISTENCIJE

Asistencija počinje pozivom na korisnički broj telefona: +387 33 282 113 - za pozive iz BiH i inostranstva/inozemstva.

Nakon prijema poziva, provjere da li je korisnik ovlašten na usluge Asistencije, te uzimanja potrebnih podataka za otvaranje slučaja, operater/dispečer u zavisnosti od vrste i uzroka kvara prioriteto organizira intervenciju patrolnog vozila za popravak na licu mjesta i/ili prijevoz vozila do najbližeg ovlaštenog servisa, odnosno:

- Patrolnog vozila pomoći na cesti za otklanjanje kvara na licu mjesta – na području BiH u vrijednosti do 150,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 150,00 EUR (PDV uključen);

Ako se dogodi ovakva situacija, potrebno je pozvati na definisani broj telefona. Po prijemu poziva, i identifikacije korisnika, šalje se najbliža u tom trenutku raspoloživa mobilna patrolna jedinica, koja će u najkraćem mogućem roku doći na lokaciju vozila u kvaru.

Ukoliko se vozilo ne može osposobiti za nastavak vožnje, vrši se prijevoz vozila do servisa po želji korisnika na području BiH u vrijednosti do 200,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 200,00 EUR (PDV uključen). Klijent snosi troškove pruženih usluga kod vulkanizera, te troškove goriva, ulja te ostalih novih i potrošnih materijala.

- Vučnog vozila za prijevoz do servisa po želji korisnika (tour/retour) - na području BiH u vrijednosti do 200,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 200,00 EUR (PDV uključen);

Ova povlastica obuhvaća prijevoz vozila u slučaju kvara, saobraćajne/prometne nezgode (obavezno posjedovanje zapisnika policije o saobraćajnoj/prometnoj nezgodi),

nastalih oštećenja uslijed krađe ili vandalizma, kvara uzrokovnog greškom korisnika. Ukoliko se radi o prijevozu vozila, gdje su troškovi prijevoza veći od 200,00 KM u BiH odnosno veći od 200,00 EUR u inostranstvu/inozemstvu (PDV uključen), razliku u cijeni snosi korisnik po važećem cjenovniku BIHAMK ASISTENCIJE ili lokalnog pružaoca usluge (inostranstvo / inozemstvo). Realizacija ove pogodnosti nije moguća ako poziv za intervenciju nije upućen na definisani broj telefona.

U slučaju kad vozilo ne može biti popravljeno u servisu o roku od 24 sata, a korisnik je udaljen više od 50 km od mjesta stanovanja (prijavljeno kod aktivacije paketa u osiguranja), ima pravo u toku godine na jednu od slijedećih sekundarnih usluga:

- Organizacija hotelskog smještaja do maksimalno 3 (tri) kalendarska dana na području BiH u vrijednosti do 150,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 150,00 EUR (PDV uključen); Adriatic Asistencija organizira i pokriva troškove hotelskog smještaja za Korisnika i putnike. U skladu sa politikom hotela, vrlo je moguće da se prilikom prijave u hotele traži da Korisnik ima validnu kreditnu karticu kojom će osigurati svoj boravak u hotelu.
- Organizacija zamjenskog vozila do maksimalno 3 (tri) kalendarska dana na području BiH u vrijednosti do 100,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 200,00 EUR (PDV uključen); Adriatic Asistencija organizira i pokriva troškove zamjenskog vozila za Korisnika i putnike. U skladu sa politikom rent-a-car agencija, vrlo je moguće da iste prilikom

preuzimanja vozila traže da Korisnik ima validnu kreditnu karticu kojom će osigurati roškove korištenja zamjenskog vozila. Korisnik je u obavezi snositi troškove goriva.

- Organizacija nastavka putovanja / povratka kući (autobus, voz ili avion) na području BiH u vrijednosti do 150,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 250,00 EUR (PDV uključen); Adriatic Asistencija organizovati će se da Korisnik i putnici mogu nastaviti putovanje do željene destinacije ili povratak kući sa alternativnim prijevoznim sredstvom (autobus, voz ili avion).
- Organizacija dostave vozila nakon popravka, na području BiH u vrijednosti do 50,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 50,00 EUR (PDV uključen); Adriatic Asistencija organizira dostavu vozila na lokaciju po želji Korisnika nakon prethodno obavljenog prijevoza vozila u servis i popravke vozila u istom.
- Organizacija taxi prijevoza, na području BiH u vrijednosti do 50,00 KM i na području Evrope/Europe u vrijednosti do 50,00 EUR (PDV uključen); Adriatic Asistencija organizira i pokriva troškove taxi prijevoza do kuće, hotela, mjesta za preuzimanje zamjenskog vozila, autobuske/željezničke stanice ili do servisa kako bi Korisnik preuzeo svoje vozilo nakon popravka. Usluge organizirani ranja hotelskog smještaja, zamjenskog vozila, nastavka putovanja/povratka kući, dostave vozila nakon popravka i taxi prijevoza nije moguće međusobno kombinirati, te ostvaruju se samo u slučaju kad je prethodno pružena

primarna usluga prijevoza vozila do servisa.

- Organizacija i dostava rezervnih dijelova u inostranstvu/inozemstvu u vrijednosti do 80,00 EUR. Organizacija rezervnih dijelova u inostranstvu / inozemstvu se vrši u slučaju tehničkog kvara i kvara uzrokovano greškom Korisnika. Da bi se pružila ova usluga, vozilo mora biti prevezeno u servis zbog dijagnoze kvara. Pokriveni su samo troškovi organizacije i dostave. Dozvoljeno je kombinovanje sa organizacijom pomoći na cesti, prijevoza, zamjenskog vozila, smještaja, taxi prijevoza, nastavka putovanja i dostave vozila nakon popravke.
- Organizacija čuvanja vozila na području BiH i Evrope/Europe u trajanju od maksimalno 10 dana. Povlastica obuhvaća čuvanje vozila na depou lokalnog pružaoca usluge do trenutka kada se vozilo može transportovati u servis ili mjesto prebivališta (praznik, nedelja, noć, prometna nezgoda itd.).
- Organizacija repatrijacije vozila iz inostranstva/inozemstvu. Ukoliko se vozilo nakon incidenta ne može popraviti u servisu iz bilo kojeg razloga, a Korisnik ima želju da izvrši repatrijaciju vozila u matičnu zemlju, Adriatic Asistencija organizira repatrijaciju vozila iz inostranstva/inozemstva gdje troškove prijevoza snosi Korisnik.
- Novčana pozajmica po osnovu garancije do 1000,00 EUR, uz depozit Korisnik ima pravo na novčanu pozajmicu za popravku, prijevoz vozila ili prijevoz članova porodice po osnovu garancije do 1000 EUR, uz depozit ostavljen na

lokaciji koja je dogovorena sa pozivnim centrom.

- Usluge rezervacijskog servisa (hotelski smještaj, avio karte, rent-a-car, itd.); Pozivom na pozivni centar, Korisnik može rezervirati hotelski smještaj, avio karte, rent-a-car, itd. Ove usluge su besplatne, dok cijenu osnovne usluge plaća Korisnik kod pružaoca usluge.
- Detaljni plan i ruta puta za BiH i Evropu;
- Određivanje tačne udaljenosti između pojedinih mjesta u BiH i Evropi;
- Pružanje informacija o stanju na cestama u BiH;
- Pružanje informacija o ovlaštenim servisima/prodavačima vozila u BiH; Informacije se odnose na telefonske brojeve ovlaštenih servisa i njihovo radno vrijeme.

Dolazak mobilne jedinice na lice mjesta mehaničar ili vozač mobilne jedinice koji se uputi na mjesto kvara po nalogu pozivnog centra, dužan je izaći u čistoj odjeći, predstaviti se, kako bi korisnik znao ko je došao na intervenciju. Prilikom dolaska na mjesto kvara, mehaničar ili vozač mobilne jedinice je dužan zatražiti od korisnika slijedeće dokumente: policu osiguranja i saobraćajnu/prometnu dozvolu.

Korisnik je obavezan prilikom korištenja usluga Asistencije dati na uvid policu osiguranja i saobraćajnu / prometnu dozvolu, u suprotnom Korisnik snosi troškove dolaska patrolnog vozila za pomoć na cesti, odnosno vučnog vozila.

Pravo na korištenje usluga imaju svi aktivni korisnici Paketa usluga.

Sve usluge u okviru Adriatic Asistencije se pružaju izričito putem pozivnog centra.

Limiti navedeni tački 2. Uputstva, su sa uračunatim važećim porezima država gdje je korisnik imao potrebu za uslugama Asistencije.

U slučaju da troškovi pružanja određene usluge prekoračuju navedene limite, korisnik je dužan platiti razliku na licu mjesta.

Nema pokrića za vozila koja su odvezena do servisa bez prethodnog kontaktiranja pozivnog centra, te za incidente koji su naknadno javljeni pozivnom centru (48h nakon vremena incidenta). Ugovorom nije pokrivena prikolica ili neko drugo priključno vozilo.

Pravo na pomoć nemaju ni incidenti koji su nastali pod uticajem alkohola, droge ili drugih opojnih sredstava.