

## **OPIS USLUGA ZA KLIJENTE „NIS” a.d. Novi Sad, Srbija**

### **Osnovna svrha servisa “Pomoć na putu”**

- Zbrinjavanje vozača, putnika u vozilu i vozila u slučaju problema s vozilom koji nastane tokom putovanja, odnosno omogućavanje nastavka putovanja
- Pružanje servisnih informacija na zahtev

### **U kojim slučajevima se realizuje servis Pomoć na putu?**

- Saobraćajna nezgoda
- Kvar vozila tokom putovanja
- Oštećenje ili uništenje vozila
- Krađa vozila ili krađa delova vozila
- Potreba za informacijama

Organizacija pomoći na putu se realizuje kada je vozilo korisnika asistencije nepokretno ili nesigurno za dalju vožnju.

### **Ko su korisnici servisa?**

Korisnici servisa su korporativni klijenti NIS-a za koje je NIS uplatio godišnju naknadu za mogućnost korišćenja servisa Pomoć na putu i za koje je COFUS-u dostavio spisak klijenata za identifikaciju.

### **Kako se realizuje servis Pomoć na putu?**

Korisnik asistencije prijavljuje potrebu za asistencijom pozivom prema Call centru u trenutku kada se desio neki od navedenih slučajeva sa vozilom, bez odlaganja. Po prijavi problema, korisnik operateru daje podatke neophodne za identifikaciju. Nakon uspešne identifikacije, operater otvara slučaj i organizuje asistenciju angažujući partnere, odnosno pribavlja potrebne informacije za korisnika.

### **Vremenska dostupnost Call centra**

0-24h

### **Teritorijalna pokrivenost servisom**

Srbija i Evropa (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)

## **Mogućnost korišćenja**

Asistenciju Pomoć na putu moguće je koristiti neograničeno, u toku godine za koju je uplaćena naknada za korišćenje servisa, a u skladu sa uslovima korišćenja asistentskog servisa Pomoć na putu.

## **Organizacija pomoći na putu**

### Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara

Pokriće troškova prevoza vozila u slučaju saobraćajne nezgode (uz policijski zapisnik) ili kvara na teritoriji Srbije i Evrope na udaljenosti minimalno do 50km ili najbližeg servisa ukoliko se vozilo može popraviti ili do autootpada radi otkupa ukoliko vozilo nije moguće popraviti (ukoliko je najbliži servis udaljeniji od propisane minimalne kilometraže).

Vozilo koje nije u voznom stanju usled kvara ili saobraćajne nezgode se šlepa u radijusu do 50 km - do prvog servisa koji može otkloniti kvar ili drugog odredišta koje se nalazi u radijusu do 50 km. Ukoliko korisnik želi šlepu do prvog servisa, a prvi servis se nalazi na udaljenosti većoj od 50km od mesta kvara, odnosno saobraćajne nezgode, troškovi šlepe do tog servisa su pokriveni.

U slučaju saobraćajne nezgode, COFUS organizuje prevoz vozila isključivo pod uslovom da je policija izvršila uviđaj i sačinila zapisnik o saobraćajnoj nezgodi.

Ukoliko korisnik želi da se vozilo preveze do nekog drugog servisa ili autootpada koji je udaljeniji od onog kojeg je predložio operater Call centra, tada kompletan trošak prevoza vozila snosi korisnik.

### Popravka na licu mesta u slučaju manjeg kvara

Popravka u slučaju manjeg kvara podrazumeva upućivanje ovlašćenog partnera na mesto na kojem je nastao kvar vozila i rad na vozilu korisnika asistencije ukoliko se vozilo može popraviti na licu mesta u roku od 60 minuta, radi osposobljavanja vozila za nastavak putovanja, pri čemu se manjim kvarom smatra: ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvar (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregoreli osigurači itd.).

### Prenočište

Ukoliko je vozilo korisnika asistencije u nevoznom stanju i nije ga moguće osposobiti za nastavak putovanja još istog dana, te se vozač i putnici ne mogu prevesti do odredišta ili sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo, operater organizuje prenočište u mestu koje je najbliže mestu u kome se desila potreba za intervencijom.

Troškovi smeštaja se pokrivaju za maksimalno 4 osobe u vozilu (vozač i troje putnika) najviše do iznosa za 3 noćenja u hotelu sa 3 zvezdice.

### Prevoz vozača i putnika

Ukoliko se vozilo korisnika asistencije ne može popraviti na mestu događaja ili ako je vozilo korisnika asistencije ukradeno, operater organizuje prevoz za vozača i putnike do njihovog odredišta ili sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo.

Ako se prevoz obavlja javnim prevoznim sredstvom, troškovi se priznaju za vozača i putnike u oštećenom drumskom vozilu korisnika asistencije u momentu nastupanja potrebe za asistencijom i nadoknađuju se u visini autobuske karte, odnosno vozne karte voza 2. razreda.

### Zamensko vozilo

Obezbeđivanje zamenskog vozila podrazumeva da se korisniku obezbedi zamensko vozilo, za vreme trajanja popravke korisnikovog vozila a najduže do 3 dana. U slučaju da je do potrebe za zamenskim vozilom došlo na udaljenosti manjoj od 100 km od sedišta pravnog lica odnosno adrese filijale u čijem je vlasništvu predmetno vozilo a 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. Korisnik je dužan izvršiti predaju novčanog depozita rent-a-car agenciji, ukoliko to partnerska agencija zahteva.

### Preuzimanje vozila iz servisa

U slučaju kada je nakon popravke vozila u servisu, organizovane od strane operatera COFUS Call centra, neophodno preuzeti vozilo od servisera koji je udaljen više od 50 km od sedišta/odredišta, organizovaće se i platiti autobuski prevoz u jednom smeru za jednu osobu.

### Ostanak bez goriva

U slučaju da korisnik ostane bez goriva u vozilu na maksimalnoj udaljenosti do 200 km od sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo, obezbediće se kupovina 20 litara goriva i dopremanje do vozila korisnika, pri čemu korisnik snosi trošak kupljenog goriva.

### Osiguranje guma

Iznos osiguravajućeg pokrivača/limit: u do 100 EUR, u dinarskoj protivvrednosti po jednoj gumi – po jednom štetnom događaju. Ukoliko se radi popravka – vulkanizacija oštećene gume, maksimalna obaveza osiguravača iznosi 25 EUR.

Osiguravajuće pokriće se odnosi na maksimalno 1 štetni događaj u toku godine trajanja osiguranja, sa maksimalnom obavezom osiguravača:

- do 100 EUR (u dinarskoj protivvrednosti) – ukoliko nije moguća popravka vulkanizacijom, odnosno za vrednost zamenske gume;
- do 25 EUR (u dinarskoj protivvrednosti) – za pokriće troškova vulkanizacije (krpljenja) gume.

Teritorijalno pokriće: teritorija Republike Srbije

Trajanje osiguranja: 1 godina, od momenta aktivacije paketa usluga u koji je uključeno osiguranje guma.

Osiguravajuće pokriva: Izduvana guma usled oštećenja/uništenja: Bilo koje slučajno oštećenje gume usled čega vozilo na kome je guma montirana postane nepodobno za drumski saobraćaj prema važećim zakonskim propisima (uključujući sva mehanička oštećenja na gumi uzrokovana ekserima i drugim oštrim predmetima, oštrim ivičnjacima, polomljenim staklom ili drugim sličnim okolnostima), sa izuzetkom saobraćajnih nezgoda, vandalizma i krađe.

Korisnik ima pravo na naknadu sledećih troškova:

1. Troškovi popravke oštećene gume, ili u slučaju da oštećena guma ne može da se popravi, naknada troškova za novu gumu koja se mora kupiti u preporučenom servisu. Visina učešća u troškovima nove gume određuje se u skladu sa stepenom potrošenosti gume.

(tabela amortizacije - učešće u šteti na osnovu dubine šare)

Dubina šare	Zimska guma Amortizacija - učešće u šteti	Letnja guma Amortizacija - učešće u šteti
Iznad 7,00 mm	0%	0%
6,00 - 6,99 mm	20%	20%
5,00 - 5,99 mm	40%	40%
4,00 - 4,99 mm	60%	60%
Ispod 4,00 mm	100%	80%
Ispod 3,00 mm	100%	100%

2. Troškovi za:

- Skidanje i nameštanje točkova sa vozila,
- Demontaža oštećene gume,
- Montaža popravljene ili nove gume na točak,
- Balansiranje točka,
- Nov Tubeles ventil.

### Servisiranje informacija

- Tehnički saveti za vozilo klijenta, saveti u vezi sa postupanjem u slučaju saobraćajne nezgode, kao i u slučaju nastanka kvara na vozilu ili krađe vozila
- Informacije o lokacijama i kontakt telefonima ovlašćenih servisera
- Informacije o udaljenosti između dva mesta
- Informacije o iznosu putarine za određenu destinaciju
- Prosleđivanje hitnih informacija članovima porodice, prijateljima, kolegama sa posla ili poslodavcu, policiji ili hitnoj pomoći
- Informacije o vremenskim uslovima tokom putovanja
- Informacije o stanju na putevima

## **SPECIJALNE POGODNOSTI**

### **Popusti u sistemu COFUS Osiguran popust**

Fizička lica - korisnici asistentskih servisa imaju mogućnost ostvarivanja direktnih popusta prilikom kupovine kod partnera u sistemu COFUS Osiguran popust, u zemlji i inostranstvu (Srbija, Bosna i Hercegovina, Crnoj, Gora, Makedonija, Grčka, Slovenija i Austrija).

Ova mogućnost je data za klijente - direktore/vlasnike kompanija koji poseduju NIS identifikacionu karticu.

Popust se realizuje na način da korisnik pre plaćanja robe/usluge na kasi kod partnera, pošalje SMS poruku sa identifikacionim brojem kartice, nakon toga SMS kod koji dobije u povratnoj poruci pokaže zaposlenom na kasi kod partnera koji će nakon potvrde ispravnosti SMS koda, odobriti popust.

Detaljnije informacije o popustima se mogu pogledati na [www.osiguranpopust.com](http://www.osiguranpopust.com).

### **Dodatne napomene, isključenja i ograničenja**

1. U skladu sa Uslovima korišćenja asistentskog servisa Pomoć na putu, pokriveni su troškovi asistencije – prevoza/vuče vozila - čija masa ne prelazi 3,5t.
2. Za vozila mase preko 3,5t organizuje se asistencija, pri čemu direktne troškove asistencije snosi korisnik asistencije.
3. Troškove putarina, prolaska kroz tunel i sl. snosi korisnik asistencije.
4. Troškovi za asistencije koje korisnik samostalno organizuje i naknadno ih prijavi Call centru, ni u kom slučaju nisu pokriveni.
5. Za organizaciju asistencije Pomoć na putu za sve slučajeve koji se dese na teritoriji Evrope, kao i za slučajeve koji nastanu na teritoriji Srbije, a budu prijavljeni Call centru posle 16.00 časova, odnosno posle zvaničnog radnog vremena pravnog lica koje je vlasnik predmetnog vozila, obavezno je da vozač poseduje putni nalog i da kopiju, odnosno fotografiju putnog naloga dostavi operateru Call centra na uvid.
6. Slučajevi u kojima se ne servisiraju troškovi 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. taksu) ili se daje u najam (npr. rent-a-car),
7. Isključena je bilo kakva odgovornost COFUS-a 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.
8. 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.

**Pregled asistencija i pokrića po paketima**

Opis asistencije	PARTIJA I - PUTNIČKI PROGRAM			PARTIJA II - TERETNI PROGRAM
	Paket „Basic“	Paket „Medium“	Paket „Premium“	Paket „Basic“
Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara na teritoriji Srbije	●	●	●	○
Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara na teritoriji Evrope	○	●	●	–
Popravka vozila na licu mesta	○	●	●	–
Prevoz vozača i putnika	○	○	●	–
Prenočište	○	○	●	–
Zamensko vozilo	○	○	●	–
Preuzimanje vozila	–	–	●	–
Ostanak bez goriva	–	–	●	–
Osiguranje guma	–	–	●	–
Servisiranje informacija	○	○	○	○
Popusti u COFUS POPUST sistemu	○	○	○	○

- Uključeno, samo organizacija bez pokrića troškova
- Uključeno, organizacija sa pokrićem troškova
- Isključeno