

## Prilog 1 Uz Ugovor o pružanju usluga

### 1.PRAVILNIK O USLOVIMA KORIŠĆENJA USLUGE „VAŠ DRUG NA DRUMU“

Usluga je važeća u slučaju mehaničkog kvara i saobraćajne nezgode, uključujući događaje koje je bez namere prouzrokovao korisnik vozila, za period važenja od godinu dana od aktivacije usluge.

Pokrića u Srbiji:

- Popravka vozila na licu mesta - 2 puta (do 100 km u oba pravca i do 1h rada)
- 2 šlepa u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode do 300 km u oba pravca.
- Besplatna usluga dostave goriva do 100 km u oba pravca ( gorivo nije uključeno u cenu )
- Besplatna usluga dostave rezervnih ključeva do 100 km u oba pravca (ključevi nisu uključeni u cenu)
- Čuvanje vozila u slučaju saobraćajne nezgode do 2 dana
- Besplatan nastavak putovanja ili povratak do kuće
- Pravni saveti, procena vrednosti vozila, itinereri i informacije
- Dolazak u roku od 1h od poziva
- Informacija o putnim pravcima
- Besplatna usluga organizacije prenočišta
- Popust na usluge šlepa van limita
- Popust na uslugu rent a car-a

Ukupna pređena kilometraža po navedenim uslugama je do 300 kilometara. Svaki iskorišćeni kilometar usluge smanjuje definisani iznos ukupno pređene kilometraže.

Pokrića u Inostranstvu:

- U slučaju kvara ili saobraćajne nezgode, popravka (do 1h rada) ili usluge šlepa do najbližeg servisa
- Dolazak u roku od 2h od poziva
- Besplatan nastavak putovanja ili povratak do kuće u slučaju saobraćajne nezgode
- Čuvanje vozila u slučaju saobraćajne nezgode do 2 dana
- Pravni saveti, itinereri i informacije
- Besplatna usluga organizacije prenočišta
- Informacija o putnim pravcima

#### 1.1. OPŠTE INFORMACIJE

Terminologija usluge VAŠ DRUG NA DRUMU:

“**Kvar**” - mehanička i/ili elektronska neispravnost vozila koje onemogućavaju dalju vožnju ili koji dalju vožnju čine nebezbednom

“**Popravka**” - u zavisnosti od objektivnih uslova, trajno ili privremeno, otklanjanje mehaničke i/ili elektronske neispravnosti vozila koje omogućava njegovo bezbedno pokretanje

„**Popravka na licu mesta**“ - otklanjanje kvara na motornom vozilu na mestu nalaženja vozila, koja ne zahteva: zamenu rezervnog dela, korišćenje aparata za dijagnostiku kvara na vozilu ili upotrebu specijalnog alata za otklanjanje kvara na motornom vozilu

„**Šlep**“ – prenos vozila bez upotrebe pogona motornog vozila

„**Saobraćajna nezgoda**“ – saobraćajna nezgoda je događaj na putu ili drugom mestu otvorenom za javni saobraćaj ili koji je započeo na takvom mestu, u kome je učestvovalo vozilo u pokretu i u kome je jedno ili više lica poginulo ili povređeno i/ili je nastala materijalna šteta (npr. sudar, prevrtanje, izletanje sa puta, eksplozija, požar)

„**Popust**“ – umanjenje redovne cene usluge

#### **Pravilnik o korišćenju usluga VAŠ DRUG NA DRUMU:**

**Aktivacija usluge** – izdavanje kartice se obavlja od strane banke i trajanje je ograničeno na 365 dana od trenutka aktivacije

Početak važenja usluge – je 72h/3 dana posle izdavanja kartice. Ako nije naznačeno tačno vreme izdavanja, usluga će se smatrati aktivnom u 00:00h dana koji je naveden kao datum početka važenja usluge

**Istek važenja usluge** – usluga ističe u 24:00h 365-og dana po aktivaciji ili u skladu sa obaveštenjem koje je u elektronskoj ili pisanoj formi dostavljeno korisniku usluge

**Vozilo na koje se usluga odnosi** – Vozilo koje je uneto u sistem davaoca usluge, a koje ispunjava sve saobraćajne propise i poseduje validnu saobraćajnu dozvolu Republike Srbije i odgovarajuće tablice. Izuzetno od gornjeg pravila usluga se može izvršiti i za vozilo u kome se nalazi korisnik usluge i ako nije prijavljeno u sistem davaoca usluge

**Težina vozila** – Pravo na korišćenje usluge imaju vozila čija maksimalna bruto težina ne prelazi 3,5t

Broj sedišta u vozilu – Broj sedišta ne prelazi 7 uključujući sedišta vozača

Godina proizvodnje vozila – Godište vozila je godina proizvodnje vozila

**Obaveza pružanja usluga ugovorenih aktivacijom usluge** – nastaje ako je vozilo korišćeno u skladu sa Zakonom, u skladu sa propisanim zakonskim, tehničkim i uslovima održavanja vozila, u toku važenja usluge, a vozilo usled kvara ili saobraćajne nezgode postane neoperativno, nebezbedno ili na drugi način ugrozi saobraćaj i učesnike u saobraćaju

**Akumuliranje i kombinovanje usluga** – Ugovorene usluge se ne mogu akumulirati, kombinovati ili menjati za druge usluge

**Prioritet usluga** – Način izvršenja usluge određuje pružalac usluge

**Broj usluga** – Korisnik usluga ima pravo na korišćenje određene usluge samo jednom u toku trajanja, osim ukoliko nije drugačije naznačeno.

Teritorija važenja:

**Srbija** – Obuhvata slučajeve definisane pravilnikom koji se dogode na teritoriji Republike Srbije

**Evropa** – Obuhvata slučajeve/situacije definisane pravilnikom koji se dogode u sledećim zemljama:

Andora, Austrija, Belorusija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Hrvatska, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Nemačka, Gibraltarska, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Letonija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Malta, Makedonija, Monako, Crna Gora, Norveška, Poljska, Portugal, Republika San Marino, Republika Moldavija, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Turska, Španija, Švedska, Švajcarska, Holandija, Velika Britanija i Vatikan

**Izuzete teritorije** – Teritorije koje nisu pomenute u prethodnom stavu i/ili pripadaju Azijskom delu Rusije ili Turske ili teritoriji Autonomne pokrajine Kosovo i Metohija nisu obuhvaćene pokrićem usluga

## 1.2. OPIS USLUGE

Korisniku usluge VAŠ DRUG NA DRUMU su na raspolaganju sledeće usluge koje se obezbeđuju u saradnji sa lokalnim i internacionalnim pružiocima usluge asistencije, za vozila u pokriću u skladu sa definisanim obavezama:

**Popravka na licu mesta:** Usluga popravke na licu mesta i ponovno uključanje u saobraćaj u skladu sa

ovim Pravilnikom će biti sprovedena na sledeći način:

Ako je vozilo sa validnim pokrićem neoperativno/nepokretno zbog događaja koji je primetila i prijavila osoba koja upravlja vozilom, Izdavalac će poslati vozilo za pomoć na putu po prijemu notifikacije, koje će pokušati da popravi i/ili ga osposobi za uključanje u saobraćaj. Pod popravkom na licu mesta se podrazumevaju samo manje opravke, koje ne podrazumevaju specifična znanja i obuke u vezi sa pojedinačnim vrstama i modelima vozila, koje ne mogu dovesti do gubitka garancije, niti podrazumevaju zamenu rezervnih delova vozila, kao i upotrebu specijalnih i specifičnih alata neophodnih za popravku istog. Intervencija na putu koja vozilo osposobi za nastavak puta i učešće u saobraćaju je privremena popravka. Vlasnik vozila je u obavezi da trajno opravi i servisira vozilo te ga dovede u stanje sigurno za upravljanje u skladu sa proizvođačkom specifikacijom. VAŠ DRUG NA DRUMU obezbeđuje uslugu Popravke na licu mesta ukoliko se vozilo za popravku pružaoca usluge nalazi do 300km (u oba pravca) od mesta na kom se nalazi vozilo uz do 1h rada na licu mesta. Za vozila koja se nalaze van prethodno navedene kilometraže, doplatu za razliku u kilometraži snosi korisnik usluge.

**Usluga šlepa:** Pružalac usluge će obezbediti uslugu šlepa do servisa na sledeći način:

Ako je vozilo sa aktiviranom uslugom nepokretno i ne može biti osposobljeno za nastavak puta i učešće u saobraćaju (usluga popravke na licu mesta nije moguća), šlep služba poslata od strane pružaoca usluge na lice mesta će prevesti vozilo, putnike i pripadajući lični prtljag. Limiti predviđeni navedenom uslugom su do 2 puta u toku trajanja usluge odnosno do ukupno 300km usluge šlep službe (u oba pravca) u okviru paketa VAŠ DRUG NA DRUMU u Srbiji i usluga šlepa do najbližeg servisa koji je u mogućnosti da popravi vozilo u inostranstvu. Odabir servisa je u nadležnosti pružaoca usluge. Obračun kilometara vrši se od mesta pokretanja vozila šlep službe do mesta istovara vozila za koje se pruža usluga.

Važno: U slučaju saobraćajne nezgode kada korisnik usluge zahteva da vozilo bude odšlepato u mesto i/ili zemlju boravka, bez obzira što je servis, preporučen od pružaoca usluge, za predmetno vozilo moguć i dostupan na bližoj lokaciji ili je vozilo moguće osposobiti za bezbedan nastavak putovanja, korisnik se obavezuje da snosi 90% svih troškova usluge šlepa i transporta do mesta i/ili zemlje boravka.

**Besplatna isporuka ključeva i goriva:** pružalac

usluge će organizovati besplatnu isporuku rezervnih ključeva, odnosno do 20l goriva do lica mesta. Ugovorena distanca za dostavu je do 100 km (u oba pravca) za teritoriju Srbije. Uslugom su obuhvaćene situacije u kojima je korisnik usluge, ne namerno prouzrokovao nastalu situaciju. Troškovi eventualne izrade ključeva i troškovi goriva nisu sastavni deo ove usluge.

#### **Pravni saveti, procena vrednosti vozila, itinereri, opšte i informacije o stanju u saobraćaju:**

**Pravni saveti** podrazumevaju savete advokata angažovanog od strane pružaoca usluge date putem telefona vezane za navedene usluge. Ostali troškovi koji mogu nastati u pravnom postupku bilo koje vrste nisu deo ove usluge.

**Za usluge procene vrednosti vozila**, itinerera, stanja na graničnim prelazima i putevima i tsl, pružalac usluge koristi javno dostupne informacije

**Dolazak na lice mesta u roku od 1h od poziva:** Procenjeno vreme dolaska pružaoca usluge od momenta potvrđivanja prava na izvršenje usluge.

**Popust na usluge šlepa ili rent-a-car-a:** Popust na usluge varira u zavisnosti od perioda godine, pružaoca usluge i određene usluge. Popust definisan ovim Pravilnikom podrazumeva unapred definisanu diskontnu cenu koju sa određenim pravnim licem ima pružalac usluge.

**Skladištenje vozila:** Skladištenje vozila će biti obavljeno od strane pružaoca usluge kada je izabrani servis u kome bi mogla da se obavi popravka zatvoren, a usluga šlepa je obavljena kao posledica saobraćajne nezgode. Parking za vozilo će biti obezbeđen do otvaranja servisa i preuzimanja vozila ali ne duže od 2 dana (48h).

**Nastavak putovanja:** Nastavak putovanja ili povratak do mesta prebivališta vrši se najekonomičnijim sredstvom prevoza (autobus ili voz) po izboru pružaoca usluge u slučaju saobraćajne nezgode.

**U slučaju kvara, koji ne može biti otklonjen na licu mesta, pružalac usluge vrši samo uslugu organizacije bez pokrića troškova popravke.**

**Prenočište:** Pružalac usluge će organizovati prenočište osobama koje su bile u vozilu (do maksimalnog broja osoba koji je dozvoljen registracijom vozila) u hotelu u blizini servisa ili mesta nastanka problema. Pružalac usluge će ponuditi i izvršiti organizaciju i preporuku hotela ali izbor i

ugovaranje smeštaja će obaviti korisnik usluge ili neko od putnika u skladu sa Uslovima ugovora hotela. Troškove prenoćišta snosi u celosti korisnik usluge.

**Medicinska asistencija:** Medicinska asistencija ne podrazumeva plaćanje eventualnih troškova medicinskih usluga već samo organizaciju usluge i telefonsku asistenciju.

#### **1.3. SLUČAJEVI U KOJIMA SE PRUŽANJE USLUGE NEĆE IZVRŠITI**

- Ukoliko je potreba za pružanjem usluge nastala kao posledica prevare ili namere od strane korisnika usluge ili rezultat izvršenja krivičnog dela prema vozilu, vandalizma, uticaja prirodnih nepogoda ili prirodne sile na vozilo. Ukoliko je vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole, ukoliko je vozilo korišćeno van njegove osnovne namene, kao direktna ili indirektna posledica terorizma ili rata, prilikom učestvovanja vozila u sportskim takmičenjima.
- U slučaju da korisnik usluge nema izvršenu aktivaciju/ aktiviranu uslugu pravo na izvršenje usluga ne postoji, a obaveze pružaoca usluge će biti ništave.
- Ukoliko je vozilo modifikovano u odnosu na originalnu fabričku opremu i podešavanja kroz pripremanje vozila za posebne svrhe (npr. trke motorcikala, trke automobile, specijalne namene uz korišćenje posebne signalizacije, prevoz opasnih materija, taksi usluge za robu, obuku vozača itd.)
- Za redovnu zamenu potrošnih delova, materijala, goriva, maziva, redovno održavanje vozila, kontrole ispravnosti vozila i ugrađene opreme vozila
- Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi van javnog puta ili na zatvorenom javnom putu ili na nekategorisanom putu.
- Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi od strane sopstvene prikolice vozila
- Za oštećenja, kvarove i nezgode nastale kao rezultat upotrebe dodatne opreme vozila koja nemaju potreban tehnički atest za upotrebu, oštećenja, kvarove i nezgode nastale kao rezultat neizvršenja obaveznih tehničkih pregleda i kontrola vozila i ugrađene opreme
- Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi tokom vožnje pod uticajem narkotika, alkohola, usled bolesti koja utiče na percepciju ili usled pokušaja samoubistva, osim u slučajevima kada gore navedeno nije uticalo na nastalu situaciju i može se potvrditi od strane trećeg lica Za nadoknadu bilo koje vrednosti robe prevožene u vozilu

- Ukoliko korisnik usluge ili putnici u vozilu ne obaveste telefonskim pozivom asistentsku kompaniju o nastalom oštećenju, kvaru ili nezgodi, 120 minuta posle nastalog slučaja i sa lica mesta
- Ukoliko bilo koja usluga nije organizovana od strane pružaoca usluge

## **2. PRAVILNIK O USLOVIMA KORIŠĆENJA USLUGE „VAŠ LEKAR NA VEZI”**

Usluga važi kada je klijentu neophodna određena medicinska pomoć, informacija ili asistencija, pomenuta u Proceduri, koja čini sastavni deo ovog Pravilnika, za period važenja od 365 dana od dana aktivacije usluge.

- Klijent mora koristiti svoju karticu i ne može koristiti karticu drugog klijenta, a takodje ne može koristiti usluge po istoj, za druge osobe.
- Na zahtev operatera klijent mora pročitati Operateru Platforme EUROP ASSISTANCE, podatke sa kartice, na osnovu koje će Operater identifikovati klijenta.
- Svi telefonski razgovori će biti snimani i arhivirani.
- Usluge po ovoj kartici su ograničene samo na teritoriju Srbije.
- Dokumentacija koja se koristi iz Procedure EUROP ASSISTANCE, a na zahtev klijenta, mora biti iz zdravstvenih ustanova iz Republike Srbije, ili prevedena na engleski jezik.

### **2.1. OPŠTE INFORMACIJE**

- „KLIJENT“ – klijent SBER BANKE, vlasnik kartice i korisnik usluge koju pruža Lekarski tim Pružalac usluge
- „LEKARSKI TIM PRUŽALAC USLUGE“ – tim lekara stalno zaposlenih u EUROP ASSISTANCE
- „VALIDNOST KARTICE“ – vremenski period u okviru koga je moguće koristiti usluge
- „OPERATER“ – osoba zaposlena u EUROP ASSISTANCE, sa kojom se ostvaruje inicijalni kontakt

### **2.2. OPIS USLUGE**

Klijentuje su u okviru asistencije „VAŠ LEKAR“ na raspolaganju sledeće usluge, koje se obezbeđuju u saradnji sa lekarskim timom Pružalac usluge:

1. Telefonski poziv 24/7 - dostupnost lekara  
Lekarski tim EUROP ASSISTANCE je dostupan 24/7, za sve usluge predviđene ovim ugovorom

### **2. Trijaža**

Na osnovu informacija koje lekar dobije od strane klijenta, procenjuje se hitnost i urgentnost stanja. Kada je stanje klijenta urgentno, klijentu se pruža informacija o najbližoj referentnoj medicinskoj ustanovi i daju smernice za prvu pomoć. Ukoliko stanje nije urgentno, lekar daje savet, a na osnovu simptoma i znakova, radi „trijažu“ odnosno objašnjava pacijentu koji specijalistički pregled mu je potreban.

### **3. Pružanje (davanje) opštih saveta**

Klijent ima pravo da od lekara dobije informacije i savete o pomoći u vezi sa čestim i svakodnevnim tegobama – snižavanje telesne temperature, glavobolje, nesаницe, razni vidovi nelagodnosti.

### **4. Pružanje adekvatne informacije o lekovima, načinu doziranja, neželjenim efektima, kontraindikacijama**

Kada klijent nije razumeo, kao ni dobio adekvatne instrukcije od svog ordinirajućeg lekara, a takodje ni od farmaceuta, za lek koji mu je propisan, lekarski tim Pružalac usluge može pružiti gore navedenu uslugu.

### **5. Pružanje adekvatnih saveta pre putovanja**

Obuhvata davanje informacija klijentima od strane lekarskog tima Pružalac usluge o preporučenim lekovima, terapijama, administriranju istih i načinu postupanja u određenim situacijama na izabranoj destinaciji. Ova usluga obuhvata i pravo klijenta na informacije o neophodnim vakcinacijama, opštim zdravstvenim rizicima prilikom putovanja na izabranu destinaciju.

### **6. Tumačenje medicinskih izveštaja i laboratorijskih analiza**

Kada su medicinski izveštaji, dijagnoze, propisane terapije, laboratorijske analize klijentu nejasni, klijent ima pravo da navedena dokumenta dostavi u Pružalac usluge. Lekarski tim Pružalac usluge će u najkraćem roku zaprimljena dokumenta obraditi i na adekvatan i pacijentu razumljiv način objasniti nejasnoće i dati tumačenje.

### **2.3. SLUČAJEVI U KOJIMA SE USLUGE NEĆE PRUŽITI**

#### **1. Ukoliko se ustanovi da klijent nema validnu karticu, saopštavanje dijagnoza teških bolesti.**

Ovakav tip informacija saopštava se isključivo u fizičkom prisustvu pacijenta i od strane ordinirajućeg lekara, a nakon uvida da je pacijent u takvom stanju da može da prihvati lošu vest.

#### **2. Ordiniranje terapije**

Ne može se propisati adekvatna terapija, bez neposrednog pregleda i odredjenih laboratorijsko-dijagnostičkih procedura, kao i zbog neželjenih rEurop Assistancekcija i eventualnih alergija na lekove.

3. Davanje informacije o stanju pacijenta ka trećim licima.

Bilo kakav razgovor sa članovima porodice, prijateljima i ostalim trećim licima, o zdravstvenom stanju određene osobe, nije dozvoljen.

**NAPOMENA: PRUŽALAC USLUGE NE SNOSI NIKAKVU ODGOVORNOST, KAO NI TROŠKOVE ZA DODATNE USLUGE KOJE PREPORUČI MEDICINSKI TIM, KAO ŠTO SU SPECIJALISTIČKI PREGLEDI, DIJAGNOSTIČKE PROCEDURE, LABORATORIJSKE ANALIZE, KAO NI ZA NUSPOJAVE, NEŽELJENE I ALERGIJSKE REUROP ASSISTANCEKCIJE ZA PROPISANE LEKOVE OD STRANE ORDINIRAJUĆEG LEKARA, A ZA KOJE SU KLIJENTI TRAŽILI SAVET.**

### **3.PRAVILNIK O USLOVIMA KORIŠĆENJA USLUGE “ VAŠ MAJSTOR“**

Usluga važi kad je klijentu neophodna određena pomoć ili usluga, u stambeno-poslovnim objektu u hitnim slučajevima, opisanim u ovom Pravilniku, za period važenja od 365 dana od dana aktivacije usluge.

- Klijent ima pravo da koristi usluge iz Procedure, do 3 puta godišnje.
- Klijent za svaku godinu pokrća, ima pravo na usluge u iznosu do max. 80 eura (u dinarskoj protivvrednosti). Navedenim iznosom su obuhvaćeni troškovi izlaska na lice mesta i rada servisera. Troškovi potrošnog materijala i neophodnih delova za popravku nisu obuhvaćeni ovom uslugom.
- Klijent mora koristiti svoju karticu i ne može koristiti karticu drugog klijenta, a takodje ne može koristiti usluge po istoj, za druge osobe.
- Na zahtev operatera klijent mora pročitati operateru Platforme Pružalac usluge, podatke sa kartice, na osnovu koje će operater identifikovati klijenta.
- Svi telefonski razgovori klijenta i operatera Platforme Pružalac usluge se snimaju i arhiviraju.

#### **3.1. OPŠTE INFORMACIJE**

Terminologija i značenje pojmova:

- „KLIJENT“ – klijent SBER BANKE, vlasnik kartice i korisnik usluge koju pruža Pružalac usluge sa svojim Ugovornim partnerima (serviserima)
- „PRUŽALAC USLUGE“, koji organizuje i pruža usluge preko svoje Platforme, kao i svoje mreže servisera, sa kojima ima potpisane ugovore.

- „SERVISER“ – stručno i ovlašćeno fizičko ili pravno lice, koje u okviru svoje registrovane delatnosti vrši poslove pomoći u stambeno-poslovnim objektu u skladu sa Procedurom i Pravilnikom
- „STAMBENO.POSLOVNI OBJEKAT“ – građevinski objekat namenjen za stanovanje (kuće i stanovi, vikend kuće), koji su navedene kod SBER BANKE I pružaoca usluge.
- „OPERATER PLATFORME EUROP ASSISTANCE“ – osoba zaposlena kod pružaoca usluge, sa kojom se ostvaruje inicijalni kontakt

#### **3.2. USLUGE I OPIS USLUGA**

- **Vodoinstalaterski radovi** na hitnom saniranju kvara ili zagušenja na instalacijama za vodu ili kanalizaciji, kao i dovodnih i odvodnih uređaja priključenih na vodovodnu ili kanalizacionu mrežu, a koji za posledicu imaju izlivanje vode iz instalacija

U slučaju nastanka iznenadnog, nepredvidivog i od strane klijenta nezavisnog slučaja, na stambenom objektu, koji podrazumeva pucanje odvodnih i dovodnih cevi, zagušenje i izlivanje vode iz sudopere, lavaboa..., stranka poziva Platformu EUROP ASSISTANCE, koja odmah organizuje ugovornog partnera (servisera), koji dolaskom na lice mesta popravljiva kvar ili lokalizuje isti, sprečava dalju štetu i eventualno otklanja postojeću. Uslugom nisu obuhvaćene zajedničke prostorije u stambenim objektima.

- **Stolarski radovi** (šteta ili kvar na prozorima ili vratima) u smislu omogućavanja pristupa i redovnog korišćenja stambeno-poslovnog objekta.

U slučaju kvara na vratima i spoljnim prozorima (isključujući unutrašnje staklene površine), Platforma EUROP ASSISTANCE je u obavezi da angažuje ugovornog partnera (servisera), koji će omogućiti klijentu bezbedan i nesmetan boravak u prostoriji.

- **Bravarski radovi** u smislu omogućavanja pristupa stambeno-poslovnim objektu (gubitak ključa od kuće, stana, lomljenje istog...).

U slučaju da je klijent izgubio ključ od stambeno-poslovnog objekta, kao i da je prilikom ulaska/izlaska polomio isti, Platforma EUROP ASSISTANCE je u obavezi da angažuje ugovornog partnera (servisera), koji je u obavezi da izadje na lice mesta i da otkloni kvar u smislu omogućavanja ulaska/izlaska klijenta iz pomenutog objekta.

U ovom slučaju pokrivena su samo kvarovi ili uništenja brave, a ne i oštećenja i kvarovi na vratima i prozorima.

- **Staklarski radovi** na hitnom saniranju oštećenja stakala na prozorima i vratima, ugrađenim na spoljnim zidovima;

U slučaju loma stakla na prozorima i vratima, ugrađenim na spoljnim zidovima, Platforma EUROP ASSISTANCE je u obavezi da angažuje ugovornog

partnera (servisera), da zameni isto i omogući klijentu bezbedan i nesmetan boravak u prostoriji

**Električarski radovi** ( kvar na električnim instalacijama, osim zamene osigurača ili radovi koji su u domenu Elektroprivrede Srbije). EUROP ASSISTANCE će klijentu pružiti informaciju o radovima u domenu Elektroprivrede Srbije;

U slučaju kvara na električnim instalacijama (unutrašnje instalacije, priključnice...), Platforma EUROP ASSISTANCE je u obavezi da angažuje ugovornog partnera (servisera), da izlaskom na lice mesta otkloni kvar ili da obezbedi bezbedan boravak klijentu, članovima njegove porodice, kao i ostalima koji se u stambeno-poslovnom objektu nalaze.

**Radovi u vezi sa uređajima za grejanje** (usled kvara, osim kvarova koji su u nadležnosti Gradskih Elektrana /Toplana i kompanija za snabdevanje gasom). EUROP ASSISTANCE će klijentu pružiti informaciju o radovima u domenu Elektroprivrede Srbije;

U slučaju kvara na uređajima za grejanje, koji nisu u nadležnosti Gradskih Elektrana/Toplana, Platforma EUROP ASSISTANCE je u obavezi da angažuje ugovornog partnera (servisera), da izlaskom na lice mesta otkloni kvar ili da obezbedi bezbedan boravak klijentu, članovima njegove porodice, kao i ostalima koji se u stambeno-poslovnom objektu nalaze.

**Serviser je obavezan** da obezbedi „sitan i potrošni“ materijal, koji je neophodan za pružanje pomoći u stambeno-poslovnom objektu u skladu sa ovim uslovima.

Pravo na pružanje usluga klijenti imaju samo ukoliko se obrate Platformi EUROP ASSISTANCE, preko posebno dodeljenog/odredjenog broja telefona.

### **3.3. SLUČAJEVI U KOJIMA SE PRUŽANJE USLUGE NEĆE IZVRŠITI:**

- Slučaj koji se dogodio pre prijavljivanja u sistem EUROP ASSISTANCE (pre dobijanja kartice SBER BANKE)
- Slučaj koji nije obuhvaćen gore opisanim uslugama
- Slučaj koji je odradjen mimo Procedure, nije prijavljen Platformi EUROP ASSISTANCE, nisu poštovana uputstva Plataforme EUROP ASSISTANCE ili nije postojala saglasnost Platforme EUROP ASSISTANCE za uslugu
- Radovi, intervencije i usluge koje posredno ili neposredno spadaju u domen redovnog ili rutinskog održavanja ili servisiranja
- Radovi, intervencije i usluge koje su u nadležnosti odgovarajućih javnih preduzeća
- Ako je događaj posredno ili neposredno u vezi sa nemirima i ratnim dešavanjima, terorizmom, štrajkovima.
- Ako je događaj posledica naredbi izdatih od strane vlasti

- Ako je događaj posledica zračenja, nuklearnih dešavanja, zemljotresa, poplava ili drugih prirodnih nepogoda u kojima su masovno uništeni, oštećeni ili ugroženi stambeno-poslovni objekti u naseljenom mestu u kome se isti nalaze
- Ako je događaj prouzrokovan namerom, grubom nepažnjom ili prevarom.

### **3.4. TERITORIJALNO POKRIĆE**

Home assistance se pruža na celokupnoj teritoriji Republike Srbije (bez Kosova i Metohije)

PRUŽALAC USLUGE NE SNOSI TROŠKOVE PREKO POMENUTOG LIMITA (MAX. 80 EURA), KAO NI TROŠKOVE KOJI SU NASTALI U SLUČAJU GORE POMENUTIH ISKLJUČENJA.

### **4.NAČIN OBAVEŠTAVANJA PRUŽAOCA USLUGE**

U slučaju oštećenja, kvara, nezgode ili potrebe za lekarom, korisnik usluge će u najkraćem roku obavestiti asistentsku kompaniju sa lica mesta o nastalom slučaju na

telefon +381 11 411 88 99, dostupan 24h.

Korisnik usluge obavezan je da dostavi sledeće informacije službi asistencije: Ime i prezime, identifikacioni broj, broj telefona sa koga poziva, lokaciju na kojoj se nalazi, opis kvara/ nezgode/ nastale situacije, odnosno sve informacije potrebne za izvršenje usluge.

Napomena: Ukoliko ima povređenih lica, korisnik usluge tu informaciju odmah treba da saopšti operateru.