

IZVOD IZ USLOVA ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU

(Kompletan tekst Uslova za osiguranje pomoći na putu
dostupan na internet stranici www.neskovicosiguranje.com)

NAČIN OSTVARIVANJA USLUGA

Propisane usluge i do propisanog limita u zavisnosti od izabranog paketa obima pokrića, korisnik može ostvariti uz uslov da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u saobraćaju te ako je pozivom na **jedinstveni broj telefona kontaktnog centra 0800 80052 (za pozive iz BiH) ili 00387 33 901 306 (za pozive iz inostranstva)** a koji su na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na putu i pričekao pružanje usluge.

Prilikom poziva, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima: broj polise, broj šasijske, ime i prezime, registarska oznaka vozila, broj mobilnog telefona, ako ga korisnik ima, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara i druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.

LIMITI OSIGURAVAJUĆEG POKRIĆA

| Vrste usluge pomoći na putu | Paket BIH | Paket REGIJA BiH, SRB, HRV, CG, SLO | Paket EVROPA BASIC | Paket EVROPA PREMIUM |
|--|----------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|
| Kontaktni centar 24h dnevno | Neograničeno | Neograničeno | Neograničeno | Neograničeno |
| Popravka vozila (višekratno) | Ukupan limit 250KM | Ukupan limit 300KM | Ukupan limit 350KM | Ukupan limit 550KM |
| Šlepanje vozila (višekratno) | Ukupan limit 500KM | Ukupan limit 800KM | Ukupan limit 1.100KM | Ukupan limit 1.500KM |
| Zamjensko vozilo (jednokratno) | 1 dan, 100KM | 1 dan, 100KM | 1 dan, 100KM | 2 dana, 100KM/dan |
| Smještaj u hotelu (jednokratno) | 1 dan, 100KM/lice | 1 dan, 100KM/lice | 1 dan, 100KM/lice | 4 dana, 150KM/dan/lice |
| Alternativni prevoz (jednokratno) | 100KM | 150KM | 250KM | 450KM |
| Čuvanje vozila | | | | |
| Dostava vozila nakon popravke višekratno | 1 dan Ukupan limit 50KM | 3 dana Ukupan limit 50KM | 4 dana Ukupan limit 50KM | 7 dana Ukupan limit 100KM |
| Aplikacija Drive Angel | Neograničeno | Neograničeno | Neograničeno | Neograničeno |

NAPOMENA: Uz polise PZO važe limiti iz paketa EVROPA BASIC.

OPIS USLUGA POMOĆI NA PUTU

1. **Pomoć (popravka vozila) na putu:** Nakon zatraženog pružanja usluga operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na putu:

- na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu asistentske kompanije ORYX;
- ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehnička uputstva za otklanjanje kvara.

Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravci vozila na putu. Tehnička pomoć na putu uključuje ove radnje:

- istakanje goriva koje je pogrešno natočeno;
- dosipanje goriva;
- zamjena točkova i guma;
- zamjena ili punjenje akumulatora;
- otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).

U slučaju kada se kod popravke radi ugradnja/zamjena dijelova ili dosipanje goriva, ugrađeni dijelovi i dosuto gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršena nikakva popravka vozila, korisnik može koristiti uslugu prevoza vozila i smatrat će se da usluga popravke vozila nije korištena.

2. **Prevoz vozila:** podrazumijeva: dolazak na mjesto intervencije, utovar vozila na interventno vozilo, prevoz (šlepanje) vozila i istovar vozila.

3. **Zamjensko vozilo, smještaj i alternativni prevoz.** Usluga zamjenskog vozila, smještaja i alternativnog prevoza može se koristiti samo jednom tokom ugovorenog vremenskog pokrića ako se dogodila saobraćajna nesreća/nezgoda, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju. Ove tri usluge ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati.

Korisnik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravke vozila u radionici ili servisu. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu: organizacija zamjenskog vozila, dostava vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prevoz osiguranika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u ugovoreni limit usluge prevoza vozila i najam zamjenskog vozila do ugovorenog limita usluge zamjenskog vozila. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prevoza (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila u skladu sa opštim uslovima najmodavca. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u usluge pomoći na putu, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za saobraćajne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravku vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, putarine, i dr.

Korisnik može ostvariti uslugu smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi jednodnevnog smještaja do ugovorenog limita za uslugu smještaja u hotelu. Smještaj se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a asistentska kompanija će mu po pokazivanju računa refundirati iznos do limita usluge smještaja u hotelu. Pri tome, troškovi prevoza putnika do smještaja uračunavaju se u limit usluge prevoza vozila. Korisnik koristi smještaj u skladu sa uslovima davaoca smještaja.

Alternativni prevoz (taksijem, autobusom, vozom, avionom) se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača, a do ugovorenog limita usluge alternativnog prevoza. Troškovi prevoza putnika do lokacije alternativnog prevoza uračunavaju se u limit usluge prevoza vozila.

- 4. Čuvanje vozila:** Uslugu čuvanja vozila korisnik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravke ili prevoza vozila, a nije moguće osposobiti vozilo ili zbrinuti u servisnu radionicu u svrhu popravke.
- 5. Dostava vozila nakon popravke:** Uslugu dostave vozila nakon popravke korisnik može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravke ili prevoza vozila. Usluga dostave vozila nakon popravke podrazumijeva ove radnje na terenu: utovar vozila, prevoz (šlepanje) vozila i istovar vozila. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizuje pomoć korisniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je smješteno vozilo korisnika.

VAŽNE NAPOMENE za sve vrste usluga pomoći na putu

Troškovi putarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo asistentske kompanije nastaju prilikom pružanja usluga, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na putu.

Osiguranjem pomoći na putu nisu pokriveni troškovi izvlačenja vozila.

Sve informacije o besplatnoj aplikaciji DRIVE ANGEL dostupne su na linku: <https://driveangel.oryx-assistance.com/bs/>

OBAVEZE KORISNIKA, ISKLJUČENJA I PRIGOVORI

Korisnik je dužan organizaciju usluga pomoći na putu povjeriti kontaktnom centru odmah nakon nastanka osiguranog slučaja kao i slijediti sva uputstva i preduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio obim štete, biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju tjelesnih povreda, kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i svaki osigurani slučaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane osiguravača i/ili asistentske kompanije ORYX prijaviti u pisanoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

Ako je korisnik prekršio neku od svojih obaveza ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika isključena je obaveza osiguravača, odnosno izvršioca usluga asistentske kompanije ORYX Assistance, na pružanje usluga pomoći na putu.

Sva lica koja svoj pravni interes crpe iz ugovorenih usluga prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja usluge, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ORYX GRUPA BH d.o.o. Sarajevo, Maglajska 1, 71000 Sarajevo ili putem elektronske pošte na adresu info@oryx-assistance.com iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavještenja, potpis podnosioca prigovora i vrijeme slanja obavještenja.