CORIS Assistance d.o.o.
Ulica Sarajevska 42/63, SR – 11000 Beograd
Tel: +381 11 36 36 999 | Fax: +381 11 36 60 078
e-mail: coris@coris.rs

IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA SERVISA "POMOĆ NA PUTU"

ZA KLIJENTE „NLB BANKA" a.d. PODGORICA

Osnovna svrha servisa "Pomoć na putu"

- Zbrinjavanje vozila u slučaju problema s vozilom koji nastane tokom putovanja
- Pružanje servisnih informacija na zahtev

U kojim slučajevima se realizuje servis Pomoć na putu?

- Saobraćajna nezgoda
- Kvar vozila tokom putovanja
- 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 klijenti NLB Banke koji poseduju paket asistencija - Klasik plus ili Zlatni paket. Paketi asistencija za Pomoć na putu su namenjeni isključivo za putnička i kombinovana vozila najveće dozvoljene mase 3,5t.

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.

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

a) ime i prezime Korisnika asistencije,
b) identifikacioni broj,
c) registarske oznake vozila,
d) kratak opis problema i pomoć koju Korisnik asistencije treba,
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 zbog kojeg je potrebna organizacija asistencije i
h) kontakt telefon.

Vremenska dostupnost Call centra

00-24h svakog dana u godini

Teritorijalna pokrivenost servisom

Klasik plus paket – teritorija Crne Gore
Zlatni paket – teritorija Crne Gore i Evrope

CORIS Assistance d.o.o.
Ulica Sarajevska 42/63, SR – 11000 Beograd
Tel: +381 11 36 36 999 | Fax: +381 11 36 60 078
e-mail: coris@coris.rs

Mogućnost korišćenja

Korisnik u toku godine važenja paketa asistencija kojeg poseduje može neograničen broj puta zatražiti servisne informacije ili organizaciju pomoći na putu bez pokrića troškova usluge.

Asistenciju sa pokrićem troškova usluge je moguće koristiti jednom u toku godine važenja paketa asistencija.

Organizacija vuče vozila

Pružalac Asistencije organizuje vuču/prevoz korisnikovog vozila uz uslov da je u trenutku nastanka potrebe za asistencijom Korisnik asistencije upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te pozivom na broj Call centra zatražio vuču vozila, preduzeo mere obezbeđenja 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 vozila isključivo ukoliko je policija izvršila uviđaj i sačinila 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).

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. Slučajevi u kojima se ne servisiraju troškovi asistencije:
    a) za vozilo Korisnika asistencije koje učestvuje u automobilskim takmičenjima, trkama, probnim vožnjama,
    b) za vozilo Korisnika asistencije koje se koristi za prevoz osoba uz novčanu nadoknadu (npr. taksi) ili se daje u najam (npr. rent-a-car),
    c) u vezi sa uslugama za putnike, ukoliko ukupan broj putnika u vozilu prekoračuje maksimalan broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila.
6. 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.

7. 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 vozila do dolaska tražene pomoći,
   b) ako 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 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 Korisnik asistencije operateru Call centra Pružaoca Asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

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 koji poseduju asistentsku karticu.

Popust se realizuje na način da korisnik pre plaćanja robe/usluge na kasi kod partnera, pošalje SMS poruku sa identifikacionim brojem kartice, te 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 nalaze na web stranici www.osiguranpopust.com.