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

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA ASISTENTSKOG SERVISA „Kućna asistencija“

Uvodne napomene

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju sledeća značenja:

Korisnik asistencije – fizičko lice za koje je izvršena uplata naknade za mogućnost korišćenja servisa Kućna asistencija;

Pružalac asistencije - CORIS Assistance;

Paket asistencija – predstavlja pojedinačan skup asistencija na koje Korisnik asistencije ima pravo po osnovu iznosa uplaćenog paketa asistencija;

Ovlašćeni partneri – izvršioci asistencija u Crnoj Gori, sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ista neophodna Korisniku asistencije.

Član 1.
Kućna asistencija

Pružalac asistencije, nakon zahteva Korisnika asistencije koji prijavi nastanak štete ili neispravnosti u domaćinstvu na vodovodnim i kanalizacionim instalacijama, instalacijama za grejanje, instalacijama za gas, elektro instalacijama, blokiranje vrata, kao i štete na vanjskim staklenim prozorima i vratima, vanjskoj stolariji i vanjskim vratima, zbog kojih je onemogućeno zatvaranje unutrašnjeg prostora objekta, organizuje intervenciju Ovlašćenog partnera za potrebe sanacije štete.

Servisom „Kućna asistencija“ obuhvaćena je i usluga upućivanja saradnika raznih profila iz CORIS-ove baze (parketari, moleri, keramičari, električari, vodoinstalateri, staklari, majstori za klima uređaje, sisteme za grejanje, itd.) na zahtev korisnika prilikom adaptacije ili sanacije stambenog prostora, u kojem slučaju korisnik sam snosi troškove usluga saradnika.

Član 2.
Pokriće troškova

Pružalac asistencije pokriva troškove asistencije - usluge Ovlašćenog partnera, u slučajevima opisanim u stavu 1. člana 1. ovih Uslova, koja obuhvata izlazak na teren Ovlašćenog partnera i sat vremena rada. Mogućnost korišćenja, odnosno broj intervencija na koje Korisnik ima pravo u toku godine je definisana paketom asistencija.

Pružalac asistencije ne snosi troškove materijala i delova neophodnih za popravke, odnosno za realizaciju asistencije, osim troškova sitnog materijala neophodnog za popravku, ukupne vrednosti do 15 EUR. Pod sitnim materijalom podrazumijeva se pomoćni materijal koji se pretežno koristi u završnim radovima prilikom vodoinstalaterskih, električarskih, stolarskih, staklarskih ili

bravarskih radova, kao npr.: gumice, obrtaji, teflon trake, mandžet gume, kutni ventili, produžeci, izolir trake, šarafi, gips, razvodne kutije, redne stezaljke, baglame, cilindri, silikon, ekseri, vijci i dr.

Pružalac asistencije u skladu sa ovim Uslovima snosi troškove asistencije isključivo u slučaju kada Korisnik asistencije Call centru Pružaoca asistencije prijavi potrebu za asistencijom i strogo se pridržava uputstava operatera Call centra Pružaoca asistencije.

Pružalac asistencije u smislu ovih Uslova ne snosi troškove asistencije za asistencije koje Korisnik asistencije samostalno organizuje i naknadno prijavi Call centru Pružaoca asistencije.

Član 3.
Izuzeci

Sledeći slučajevi su isključeni iz prava na asistenciju:

- proizvođačka greška za instalacije pod garancijom;
- loše održavanje instalacija koje su predmet asistencije;
- nepravilno korišćenje instalacija koje su predmet asistencije;
- zahtev u vezi sa instalacijama koje imaju garanciju ili ugovor o održavanju;
- nastupanje štetnog događaja kao posledice mraza, odnosno neprimjenjivanja mera prevencije za vreme ledenih perioda (dreniranje mašina, cevi ili tankova s vodom ili korišćenje antifriza u zgradama bez grejanja);
- zahtev za asistencijom u slučaju koji je u vezi sa poslom ili radnom aktivnošću;
- kvarovi instalacija tople i hladne vode, kanalizacije, gasa i veza na zgradi, za čije su otklanjanje odgovorna administrativna tela ili tehnička, električarska, služba za vodu, kanalizaciju i gas;
- oštećenja sijalica i priključaka na elektro i grejnim aparatima;
- usluge u vezi sa održavanjem aparata i fiksnih kućnih elemenata;
- usluge u vezi sa popravkom ranije nastalih šteta;

Pružalac asistencije ne odgovara za kašnjenja i nemogućnost pružanja usluga ako je takvo kašnjenje ili nemogućnost rezultat štrajka, socijalnih nemira, protesta, dela terorizma, sabotaže, rata (uključujući građanski rat), posledice radijacije, više sile kao i ograničenja u kretanju, odluka koje su donela nadležna tela.

Član 4.
Teritorijalno važenje asistencije

Asistencija prema ovim Uslovima važi za asistencije za kojima nastane potreba na teritoriji Crne Gore i realizuje se isključivo na jednoj lokaciji domaćinstva Korisnika asistencije koja je registrovana u bazi

podataka Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija.

Član 5.
Call Centar i postupak prijavljivanja potrebe za asistencijom

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima. Korisnik asistencije je dužan odmah nazvati Call Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 sata na dan i pre toga ne sme sam preduzimati nikakve mere osim mera obezbeđenja predmeta asistencije. U suprotnom će sam odgovarati za štetu koja nastane usled toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

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

- ime i prezime Korisnika asistencije,
- identifikacioni broj,
- kratak opis problema i pomoć koju Korisnik asistencije treba, a u skladu su sa ovim Uslovima,
- adresu na kojoj je nastala potreba za asistencijom,
- vreme nastanka problema za koji je potrebna organizacija asistencije i
- kontakt telefon.

Nakon prijave potrebe za asistencijom Call Centru, Korisnik asistencije je u obavezi da se pridržava datih uputstava Pružaoca asistencije, odnosno njegovog ovlašćenika. Ako Korisnik asistencije postupa u suprotnosti s tim uputstvima, Pružalac asistencije ne odgovara za nastalu štetu. Pružalac asistencije je dužan da organizuje pružanje asistencije po najvišim dostupnim kvalitativnim standardima. Pružalac asistencije ne snosi odgovornost za posledice ukoliko Korisnik asistencije sa Ovlašćenim partnerom realizuje aktivnosti koje nisu pokrivene kroz asistentske servise Pružaoca asistencija.

Član 6.
Period važenja Paketa asistencije

Period važenja Paketa asistencije je 1 (jedna) kalendarska godina od uplate naknade za pravo korišćenja asistentskog servisa Kućna asistencija.

Član 7.
Gubitak prava iz asistencije

Korisnik asistencije gubi prava iz asistencije:

- ako nije o nastanku potrebe za asistencijom obavestio Call Centar Pružaoca asistencije i sam preduzeo mere obezbeđenja predmeta asistencije,
- ako Call Centru Pružaoca asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

Član 8.
Povrat troškova

Korisnik asistencije je u obavezi da Pružaocu asistencije nadoknadi sve troškove za obavljenu asistenciju i iznose koje je Pružalac asistencije platio prema ovim Uslovima, sa zakonskim zateznim kamatama od dana uplate, i to u slučaju ako Pružalac asistencije utvrdi:

- da je Korisnik asistencije načinio zloupotrebu korišćenja servisa, na način da je pokušao koristiti asistentski servis za rešavanje problema koji su postojali i pre početka važenja Paketa asistencije,
- da je Korisnik asistencije kršio svoje obaveze nakon nastanka potrebe za asistencijom, i
- da je Korisnik asistencije u toku tog pojedinačnog perioda važenja Paketa asistencije već imao izvršene asistencije definisane predmetnim paketom.

Član 9.
Okvir delovanja Pružaoca asistencije

Pružalac asistencije sve asistencije organizuje u skladu sa pravilima definisanim kroz ove Uslove korišćenja i kroz obim asistencija definisanih Paketom asistencija Korisnika asistencije.

Pružalac asistencije ne odgovara za štete nastale neposredno, tokom i nakon realizacije asistencije, kao niti za pokretanje postupka protiv odgovornih lica koja su prouzrokovala štetu Korisnicima asistencije.