



ŠKODA

ŠKODA POMOĆ NA PUTU - ŠKODA ASSISTANCE

Odredbe i uslovi (važeći od 15. septembra 2015.)

ŠKODA Pomoć na putu nudi pouzdanu i bezbednu pomoć na putu 24 sata dnevno, 365 dana godišnje. Da bi se pristupilo ŠKODA Pomoći na putu, jednostavno se poziva kontakt telefon **+381 11 312 0763 ili 0800 330 333**. Za pozive iz Srbije neophodno je da vlasnik vozila ima sledeće informacije spremne kada pozove:

- Ime i telefonski broj
- Svoju lokaciju gde se dogodio kvar (navodeći najbližu poprečnu ulicu)
- Broj članske karte i datum do kada važi
- Registarski broj vlasnika vozila i broj šasije vozila
- Opis problema

Ko obezbeđuje pomoć na putu?

Pomoć na putu u trajanju od 2 godine (osim ukoliko nije kupljeno dopunski paket usluga) ŠKODA „Pomoć na putu“ obezbeđuje partner kompanije Autočačak d.o.o. – Europ Assistance. U slučaju da vlasnik vozila u okviru članstva u bilo kom trenutku zatraži pomoć na putu za svoje vozilo, zahtev upućuje Europ Assistance-u, koji će obezbediti i izvršiti u skladu sa važećim i navedenim uslovima. Uslovi sadrže isključenje i ograničenje.

Kriterijumi i kvalifikovanosti

Da bi bili kvalifikovani za pomoć na putu, vaše vozilo mora biti registrovano i redovno održavano u ovlašćenom servisu.

Ako to nije slučaj, kompanija se obavezuje da organizuje pomoć na putu po pozivu vlasnika, da obavesti vlasnika vozila o troškovima usluge pomoći na putu. U slučaju da vlasnik vozila prihvati troškove, iste će platiti u celosti kako bi se ostvarila usluga pomoći na putu. Trošak usluge pomoći na putu ide u celosti na teret vlasnika.

Neophodnost da vlasnik ostane kod svog vozila

Kada vlasnik vozila pozove asistensku kompaniju za usluge pomoći na putu, važno je da ostane kod svog vozila ukoliko je bezbedno. U slučaju da pomoć stigne na mesto kvara, a vozilo nije obezbeđeno (nema vlasnika u blizini), usluga „Pomoći na putu“ neće biti izvršena pri čemu će biti neophodno izvršiti plaćanje za posledične pozive za pomoć u vezi sa istim slučajem. Ukoliko je neophodna pomoć, a vozilo mora da se ostavi iz bezbednostnih razloga, neophodno je da o tome obavestite operatera u Call centru, kao i o lokaciji vlasnika.

Tele - Pomoci

Kada operater u Call centru primi poziv, vlasnik dobija savet o budućim aktivnostima, vezano za svoje vozilo. Ukoliko vozilo nije u voznom stanju, operater će putem telefona dati savet (ukoliko je moguće) kako bi se pokrenulo vozilo.

Pomoć na putu

Ukoliko operater u Call centru nije u mogućnosti da pomogne vlasniku da startuje svoje vozilo, savetom, pomoć će biti organizovana na sledeći način:

▪ Prazan akumulator

Ukoliko se dogodi da se akumulator isprazni, operater će se pobrinuti, da se akumulator testira, pokrene prazan akumulator ili organizuje zamena akumulatora, ukoliko je potrebno. Ako je akumulator u garanciji (2 godine od datuma prve registracije – neograničena kilometraža) zamena akumulatora će biti besplatna. Međutim, ako je akumulator izašao iz perioda garancije i treba ga zameniti, troškove zamene akumulatora snosi vlasnik vozila.



ŠKODA

- **Gorivo u hitnim slučajevima**

Ukoliko vozilo ostane bez goriva, gorivo će biti obezbeđeno (maksimalno do 10 litara) kako bi se vozilo prevezlo do najbliže pumpe. U slučaju vozila na LPG gorivo, vozilo će biti odvučeno do najbliže pumpe, pod uslovima ograničenja šlepovanja navedenih dole.

U slučaju pogrešnog sipanja goriva u vozilo, vuča vozila do najbliže ovlašćene radionice će biti organizovana o trošku vlasnika vozila.

- **Problemi sa pneumaticima**

U slučaju da se dogodi da pneumatik ostane bez odgovarajućeg pritiska ili u slučaju probušenog pneumatika, isti će biti zamjenjen rezervnim točkom na vozilu vlasnika. Ukoliko vozilo nema rezervni točak, vozilo biti transportovano od najbliže ovlašćene prodavnice pneumatika ili ovlašćene radionice (u skladu sa vučnim/transportnim ograničenjima). Ukoliko je neophodna dodatna usluga, kao što je više probušenih pneumatika tj. Nemogućnost da se rezervni pneumatik servisira, zamena točka, zavrtnji ili ključ kojim se zaključava točak nije na raspolaganju, vuča vozila ide na račun vlasnika vozila.

- **Izgubljeni ili zaključani ključevi**

U slučaju gubitka ključeva ili u slučaju da ključevi ostanu zaključani u vozilu, biće Vam obezbeđena sva pomoć (pod uslovima pruđanja dokaza o vlasništvu vozila) i to:

- Lociranje i slanje rezervnih ključeva ili
- Organizacija pronalaženja rezervnih ključeva od strane vlasnika, ako je to praktičnije; ili
- Dobijanje pristupa vozilu vlasnika (kada vlasnik potpiše formular o pristanku i obeštećenju).
- U svim ostalim situacijama gde ključ nije dostupan, organizuje se transport do ovlašćene radionice, gde se odgovarajuće metode za ulazak u vozilo mogu koristiti. Kompanija Autočačak d.o.o. neće biti odgovorna za nastanak bilo kakve štete, ili za troškove popravke koji mogu nastati usled pristupa vozilu ili pokretanja vozila dok je zaključano. Svi troškovi padaju na teret vlasnika.

Vuča/šlepovanje/transport

U slučaju da vozilo nije u mogućnosti da se startuje na mestu kvara, vozilo će biti odšlepova do najbližeg ovlašćenog ŠKODA dilera ili ŠKODA dilera po izboru vlasnika ukoliko je željeni diler u radijusu od 20km od mesta kvara. Ako se kvar dogodi posle radnog vremena servisa, kompanija će organizovati da vozilo bude uskladišteno na sigurnom mestu i odšlepano do ovlašćenog servira sledećeg radnog dana. Upozoravamo, da sve dodatne troškove vuče/šlepovanje snosi vlasnik vozila.

- **Pomoć u slučaju saobraćajne nezgode**

U slučaju saobraćajne nezgode, kompanija se obavezuje da obezbedi usluge vuče/šlepovanja, kao i da u tom slučaju da i savet vlasniku o procedurama u vezi saobraćajne nezgode. Ukoliko se zahteva, kompanija će koordinirati/organizovati alternativni trasnport kako bi vlasnik i putnici u vozilu mogli da nastave put. Svi torškovi vuče/šlepovanja kod nezgode i alternativnog transporta padaju na račun vlasnika vozila. (Treba imati na umu da sve troškove, koji podležu plaćanju ekscesa, se mogu naplatiti od osiguravajućeg društva u skladu sa odgovarajućom polisom osiguranja vlasnika vozila)

- **Vozilo zaglavljeno u blatu**

Kompanija se obavezuje, da se na trošak vlasnika vozila, pobrine i izvučevozilo iz blata/mulja pod uslovom da postoji razuman i bezbedan pristup konvencionalnom vozilu na dva točka i nije potrebna nikakva dodatna specijalna oprema. Svi troškovi idu na račun vlasnika vozila.

- **Karavan i Pomoć oko prikolice**

Ukoliko se vozilo vlasnika pokvarilo i treba ga transportovati do radionice, kompanija se obavezuje da će koordinisati tranposrt prikačenom karavanu ili prikolici do iste radionice ili najbliže bezbedne lokacije na račun vlasnika vozila.

- **Taxi**



ŠKODA

Ukoliko vozilo ne može da se pokrene zbog kvara i mora se trasnportovati do najbližeg servisa, kompanija obezbeđuje i taksi prevoz do maksimalnog iznosa 80.00€ (u dinarkoj protiv vrednosti, sa uklj. PDV) tako da putnici mogu nastaviti put.

▪ **Smeštaj u hitnim slučajevima**

U slučaju da je vozilo u kvaru u periodu od 24 časa, a udaljenost od kuće je maksimano 100km, kompanija obezbeđuje smeštaj za 3(tri) noći u iznosu do 120.00€ (u dinarskoj protivrednosti, uklj. PDV) po noći (samo cena sobe) ili ukoliko se vlasnik odluči da ostane uz vozilo dok se popravlja lokalno, ili ako alternativni trasport nije dostupan. Sve sume koje premašuju ovaj iznos biće na račun vlasnika vozila. Ova pogodnost prestaje od momenta popravke vozila.

▪ **Iznajmljivanje (zamensko) vozilo**

Ukoliko se ne koristi usluga smeštaja (3) noći u hitnim slučajevima, kompanija se obavzuje da obezbedi najam vozila do 3 (tri) dana do vrednosti od 70.00€ (u dinarskoj protivrednosti uklj. PDV) po danu, kada vozilo nije mobilno zbog kvara više od 24 sata, a vlasnik udaljen od najviše 100km od svoje kuće. Svaka suma koja prelazi ovaj limit ide na račun vlasnika vozila. Vlasnik će biti odgovoran za sve troškove goriva, troškove putarine, sume koje prelaze osiguranje, predene kilometre sve saobraćajne prekršaje, cene relokacije, šete i prekoračenja osiguranja iznajmljenog vozila. Pogodnosti iznajmljivanja vozila prestaju na dan popravke ozila vlasnika.

▪ **Alternativni trasport**

U slučaju da smeštaj u hotelu ili iznajmljivanje vozila nije dostupno, a vozilo zbog kvara nije mobilno (više od 24 časa, a vlasnik vozila maksimalno 100km daleko od kuće, kompanija se obavezuje da izvšri trasport vlasnika max. Četiri putnika do kuće ili do nameravane destinacije do vrednosti od 400.00€ (u dinarskoj protivrednosit, uklj. PDV). Bilo koja suma koja prelazi ovu vrednostide na račun vlasnika vozila.

Isključenja i ograničenja

Mi pružamo opštu pomoć na putu. Mi nismo odgovorni za troškove bilo kog dela ili komponenata za popravku vozila na putu, osim kod manjih popravki. Molim Vas obratite pažnju:

1. Mi nismo odgovorni za bilo kakve dodatne ili nastale torškove koji nastanu kao rezultat toga što je vozilo van servis prostora.
2. Pod statutarnim garancijama za klijente i dostupnim pravnim lekovima po zakonu Republike Srbije nismo dužni da pružimo pomoć na putu, kao i što nismo odgovorni za bilo kakve troškove (ili bilo kakva povećanja troškova) koja se javi u vezi sa ili kao rezultat što:
 - a) Vozilo nije registrovano u našem sistemu pomoći na putu gde se čuvaju podaci o članovima;
 - b) Vozilo nije registrovano;
 - c) Vozilo je uključeno ili povezano sa bilo kojim vidom motornih sportova (uključujući vožnju na trkama ili takmičenje u organizovanim relijima na putu ili van puta);
 - d) Ste zloupotrebili ili zanemarili vozilo (što je određeno od Autočačak doo);
 - e) Se niste dovoljno brinuli o vozilu na adekvatan način;
 - f) Niste vršili redovne prevetnivne mere održavanja ili se na neodgovarajući način prepravljali ili održavali vozilo;
 - g) Ponavljanji pozivi servisu zbog greške člana porodice?;
 - h) Vašeg propusta da se ponašate u skladu sa uputstvima ili direktivama datim uz vozilo;
 - i) je posledica šteta u nesreći, bilo koja šteta koja nastane ili je izazvana uticajem ili sudarom ili slučajna šteta bilo koje prirode, pokušaj ili uspešna krađa ili provala u vozilo (ali i isključujući odredbe troškova o pružanju usluga u vezi sa nesrećom sa kojima se slažemo da organizujemo ili obezbedimo);
 - j) se ne ponašate u skladu sa upustvima obezbeđenim od naše strane, naših agenata ili servis provajdera;
 - k) se ne ponašate u skladu sa primenjivim zakonima i regulativama na putu;
 - l) se odnosi na karavane ili prikolice;
 - m) su vozila zaglavnjena u blatu;



ŠKODA

- n) se odnosi na teška vučna vozila ili vozila, koja po našem mišljenju zahtevaju i teška vučna vozila zbog težine, dužine, širine ili visine Vašeg vozila;
3. Gde troškovi prevazilaze novčane limite pod tačkom 2. Vi ćete biti odgovorni za troškove i morate platiti iznos na način koji je propisan. Pored toga, ako bilo koji od ovih slučajeva rezultira u više od 5 poziva godišnje, mi imamo pravo da suspendujemo vaše članstvo dajući Vma 30 dana pre toga pisano obaveštenje sa obaveštenjem odluke.
4. Usluge koje mi obezbeđujemo podležu takođe:
- Resursima koji stoje na raspolaganju u blizini kvara ili problema;
 - Okolnostima koje se smatraju da su van naše kontrole (uključujući ali ne ograničavajući loše vremenske uslove kao što je velika kiša, ciklon, snežne padavine, i poplave, kao i rat, štrajkovi, neredi, neočekivani saobraćajni uslovi i telekomunikacione smenje)
 - Oblasti u kojima je saobraćaj moguć vozilima za pomoć na dva točka;
 - Saobraćajna nesreća ili zagušenje saobraćaja;
 - Ograničen pristup u oblasti.
5. Kompanija ne snosi nikakvu obavezu da plati troškove koji se javе kod poziva servisu gde je vozilo vlasnika nepokretno u radioni gde se obavljaju popravke ili se mehaničke ili električne popravke vrše u prostorijama vlasnika ili neovlašćenog servisa.

Transfer pokrića

Članstvo vlasnika vozila u ovom sistemu je potpuno prenosivo na novog vlasnika u bilo koje vreme u toku važenja članstva. Neophodno je samo da nas kontaktirate na broj:

+381 11 311 00 94

Privatnost

Prihvatanjem usluga i benefita ŠKODA Pomoći, vlasnik vozila potpisuje da je saglasan da se njegove lične informacije koriste i otkrivaju u cilju pružanja pomoći na putu i u svrhu pružanja informacija o drugim proizvodima i uslugama koje nudi ŠKODA Srbija, tj Autočačak d.o.o. i njegovi partneri. Kompanija će otkriti informacije o vlasniku kompaniji Europe Assistance i njegovim ugovornim servis provajderima i dobavljačima u tu svrhu.

Definicije

U ovim odredbama i uslovima sledeće reči imaju ova značenja:

Nesreća: vozilo oštećeno pod uticajem ili sudarom bilo koje prirodne sile, ili pokudašjem ili uspešnoj kradi ili provali u vozilo

Ovlašćeni servis: ŠKODA zastupništvo ili diler/serviser, koji je ovlašćen i odobren od strane Autočačka d.o.o. da izvodi popravke u radionici na vozilu, ili u oblastima gde nam ovlašćenih servisa.

Kvar: mehanička oča električna greška koja je prouzrokovala da vozilo ne može da se kreće ili je postalo nebezbedno za vožnju (bilo koji tranzit ili na drugi način). Kvar može das e obuhvati i probušeni pneumatik ili ispraznjeni akumulator, vozilo koje je ostalo bez goriva ili ključevi koji su zaključani u vozilu ili izgubljeni

Poziv: pomoć na putu pružena od strane partnera Europe Assistance preko telefona na ili sa mesta kvara.

Kuća: kućna ili poslovna adresa vlasnika vozila koje je registrovano u kompanijskom sistemu pomoći na putu.

Manje popravke kvara: manje popravke na nepokretnom vozilu predstavljaju popravke kojim bi se omogućila trenuta mobilizacija vozila. To ne uključuje popravke u radionici koje mogu da zahtevaju dijagnostičku opremu ili delove ili popravke i ne uključuju servisiranje vozila



Mobilan ili mobilisan: znači kreće se ili je sposoban da se kreće koristeći sopstvenu snagu kao što je predvideo proizvođač, za vozilo kada radi normalno „immobilan“ i „immobilisan“ imaju suprotno značenje.

Oblast sa ograničenim pristupom: oblast koja je zaštićena obezbeđenjem i/ili drugim sistemima koji su napravljeni da spreče pristup neovlašćenim licima i obuhvataju oblasti za koje kompanija nema dozvolu ulaska (uključujući ali ne i ograničavajući aerodrome, sportke dvorane, proteste i koncerte).

Vozilo za put dobro održavano: održavano vozilo koje je mehanički ispravno i može da radi i da se vozi kategorisanim putevima Srbije. Vozilo će biti u saglasnosti sa minimom bezbednosnih i ostalih standarda koji se zahtevaju i koje je održavano i servisirano od kvalifikovanog osoblja prema preporučenim standardima i specifikacijama proizvođača koji su navedeni u knjižici za servis vozila i upustvu za rukovanje.

Servis oblast: oblast ili mesto na kopnu. U slučaju gde odredbe servisa uključujući i trajekt ili troškove transporta preko mora, Vi ćete biti odgovorni za dodatne troškove.

Servis provajder/Europ Assistance-a: mobilni mehaničar, vozač kamiona za vuču ili drugu vrstu pomoći na putu provajdera koga je kompanija Autočačak d.o.o postavila.

Servisni rezervni deo: točak ili pneumatik koji su spremni i mogu da se ugrade kako bi vozilo postalo mobilno posle promene probušenog pneumatika.

ŠKODA:

Vozilo: nominovano vozilo vlasnika registrovano u sistemu kompanije Autočačak d.o.o. pomoći na putu.