

OPIS USLUGA ZA KLIJENTE NIS-a

Osnovna svrha servisa “Pomoć na putu”

- Zbrinjavanje vozača, putnika u vozilu i vozila u slučaju problema s vozilom koji nastane tokom putovanja, odnosno omogućavanje nastavka putovanja
- Pružanje servisnih informacija na zahtev

U kojim slučajevima se realizuje servis Pomoć na putu?

- Saobraćajna nezgoda
- Kvar vozila tokom putovanja
- Oštećenje ili uništenje vozila
- Krađa vozila ili krađa delova vozila
- 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 korporativni klijenti NIS-a za koje je NIS uplatio godišnju naknadu za mogućnost korišćenja servisa Pomoć na putu i za koje je COFUS-u dostavio spisak klijenata za identifikaciju.

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. Po prijavi problema, korisnik operateru daje podatke neophodne za identifikaciju. Nakon uspešne identifikacije, operater otvara slučaj i organizuje asistenciju angažujući partnere, odnosno pribavlja potrebne informacije za korisnika.

Vremenska dostupnost Call centra

0-24h

Teritorijalna pokrivenost servisom

Srbija i Evropa (Albanija, Andora, Austrija, Belorusija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Engleska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Holandija, Island, Irska, Italija, Kipar, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Makedonija, Malta, Mađarska, Moldavija, Nemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švajcarska, Turska, Ukrajina)

Mogućnost korišćenja

Asistenciju Pomoć na putu moguće je koristiti neograničeno, u toku godine za koju je uplaćena naknada za korišćenje servisa, a u skladu sa uslovima korišćenja asistentskog servisa Pomoć na putu.

Organizacija pomoći na putu

Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara

Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara vozila na teritoriji Srbije i Evrope se organizuje do najbližeg servisa ukoliko je moguće izvršiti popravku vozila u servisu ili do autootpada radi otkupa ukoliko nije moguće osposobiti vozilo za nastavak putovanja.

U slučaju saobraćajne nezgode, COFUS organizuje prevoz vozila isključivo pod uslovom da je policija izvršila uviđaj i sačinila zapisnik o saobraćajnoj nezgodi.

Ukoliko korisnik želi da se vozilo preveze do nekog drugog servisa ili autootpada koji je udaljeniji od onog kojeg je predložio operater Call centra, tada kompletan trošak prevoza vozila snosi korisnik.

Popravka na licu mesta u slučaju manjeg kvara

Popravka u slučaju manjeg kvara podrazumeva upućivanje ovlašćenog partnera na mesto na kojem je nastao kvar vozila i rad na vozilu korisnika asistencije ukoliko se vozilo može popraviti na licu mesta u roku od 60 minuta, radi osposobljavanja vozila za nastavak putovanja, pri čemu se manjim kvarom smatra: ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvar (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregoreli osigurači itd.).

Prenočište

Ukoliko je vozilo korisnika asistencije u nevoznom stanju i nije ga moguće osposobiti za nastavak putovanja još istog dana, te se vozač i putnici ne mogu prevesti do odredišta ili sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo, operater organizuje prenočište u mestu koje je najbliže mestu u kome se desila potreba za intervencijom.

Troškovi smeštaja se pokrivaju za maksimalno 4 osobe u vozilu (vozač i troje putnika) najviše do iznosa za 3 noćenja u hotelu sa 3 zvezdice.

Prevoz vozača i putnika

Ukoliko se vozilo korisnika asistencije ne može popraviti na mestu događaja ili ako je vozilo korisnika asistencije ukradeno, operater organizuje prevoz za vozača i putnike do njihovog odredišta ili sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo.

Ako se prevoz obavlja javnim prevoznim sredstvom, troškovi se priznaju za vozača i putnike u oštećenom drumskom vozilu korisnika asistencije u momentu nastupanja potrebe za asistencijom i nadoknađuju se u visini autobuske karte, odnosno vozne karte voza 2. razreda.

Preuzimanje vozila iz servisa

U slučaju kada je nakon popravke vozila u servisu, organizovane od strane operatera COFUS Call centra, neophodno preuzeti vozilo od servisera koji je udaljen više od 50 km od sedišta/odredišta, organizovaće se i platiti autobuski prevoz u jednom smeru za jednu osobu.

Ostanak bez goriva

U slučaju da korisnik ostane bez goriva u vozilu na maksimalnoj udaljenosti do 200 km od sedišta pravnog lica u čijem je vlasništvu predmetno vozilo, obezbediće se kupovina 20 litara goriva i dopremanje do vozila korisnika, pri čemu korisnik snosi trošak kupljenog goriva.

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 dve destinacije
- 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 COFUS POPUST sistemu

Fizička lica – korisnici asistentskih servisa imaju mogućnost ostvarivanja direktnih popusta prilikom kupovine kod COFUS POPUST partnera u zemlji i inostranstvu.

Ova mogućnost je data za klijente - direktore/vlasnike kompanija koji poseduju NIS identifikacionu karticu.

Popust se realizuje na način da korisnik prezentuje svoju identifikacionu karticu na prodajnom mestu. Po uspešnoj identifikaciji u COFUS POPUST programu, partner korisniku odobrava popust.

COFUS popust sistem se kontinuirano širi, a trenutno uključuje preko 200 partnera u Srbiji, Bosni i Hercegovini, Crnoj, Gori, Makedoniji, Grčkoj, Sloveniji i Austriji. Detaljnije informacije o popustima se mogu pogledati na www.cofuspopust.com.

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. Za organizaciju asistencije Pomoć na putu za sve slučajeve koji se dese na teritoriji Evrope, kao i za slučajeve koji nastanu na teritoriji Srbije, a budu prijavljeni Call centru posle 16.00 časova, odnosno posle zvaničnog radnog vremena pravnog lica koje je vlasnik predmetnog vozila, obavezno je da vozač poseduje putni nalog i da kopiju, odnosno fotografiju putnog naloga dostavi operateru Call centra na uvid.
6. Slučajevi u kojima se ne servisiraju troškovi asistencije:
 - a) popravke na licu mesta u slučaju kvara vozila Korisnika asistencije koje je starije od 8 godina u momentu nastanka električnog ili mehaničkog kvara,
 - b) za drumsko vozilo Korisnika asistencije koje učestvuje u automobilskim takmičenjima, trkama, probnim vožnjama,
 - c) za drumsko vozilo Korisnika asistencije koje se koristi za prevoz osoba uz novčanu nadoknadu (npr. taksi) ili se daje u najam (npr. rent-a-car),
7. Isključena je bilo kakva odgovornost COFUS-a 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.
8. 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 drumskog vozila do dolaska tražene pomoći,
 - b) ako drumsko 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 drumskog 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 Call Centru Pružaoca asistencije, Korisnik asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.

Pregled asistencija i pokriva po paketima

Opis asistencije	Paket „Basic“	Paket „Medium“	Paket „Premium“
Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara na teritoriji Srbije	●	●	●
Prevoz vozila u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara na teritoriji Evrope	○	●	●
Popravka vozila na licu mesta	○	●	●
Prevoz vozača i putnika	○	○	●
Prenočište	○	○	●
Zamensko vozilo	○	○	●
Preuzimanje vozila	–	–	●
Ostanak bez goriva	–	–	●
Servisiranje informacija	○	○	○
Popusti u COFUS POPUST sistemu	○	○	○

- Uključeno, samo organizacija bez pokriva troškova
- Uključeno, organizacija sa pokrićem troškova
- Isključeno