

USLOVI ZA POMOĆ NA PUTU ZA UGOVOR – EVROPA

Član 1.

Pomoć na putu dobija lice koje je zaključilo ugovor o usluzi " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" ali se odnosi isključivo i samo na vozilo navedeno u ugovoru- ili u daljem tekstu paket , i ne može biti iskorišteno za neko drugo vozilo, u koliko je potpisnik ugovora fizičko lice. Korisnik usluge, u smislu ovih uslova, je lice na koje ugovor glasi i članovi njegove najuže porodice navedeni u ugovoru. Kada ugovor glasi na firmu . Korisnik usluge, su svi zaposleni u toj firmi, kojima je firma pismeno odobrila korištenje vozila, za koje ima važeći ugovor . Kada ugovor glasi na firmu , koja se bavi rent a car-om, korisnik usluge, su pored zaposlenih u toj firmi i korisnici usluga te firme, koji u momentu zahteva za uslugom pomoći na putu imaju ispravno ovlašćenje za upravljanje vozilom, koje ima važeći ugovor . Kada ugovor glasi na lizing kuću korisnik usluge, su pored zaposlenih i lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje vozila izdano od strane lizing kuće. Ukoliko ugovor glasi na firmu, rent a car ili lizing kuću, " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**", ima pravo provere i utvrđivanje statusa u firmi, rent a car-u ili lizing kući, za lice koje se obratilo " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, po osnovu ugovora i smatraće ga korisnikom usluge. Ugovor do isteka važi samo za navedeno odnosno prijavljeno vozilo, sa navedenim odnosno prijavljenim brojem šasijske. Evropa paket pomoći na putu je proizvod " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**", uz asistenciju kompanije " **EUROP ASSISTANCE HU.**" Po uslovima " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" . " **EUROP ASSISTANCE HU.**" je potpuni vršilac usluge pomoći na putu i nadležan za način i kvalitet organizacije pomoći na putu po osnovu Evropa ugovora - paketa. Uslovi pomoći na putu su sastavni deo ugovora . Korisnik usluge kupovinom paketa potvrđuje da prihvata sve odredbe uslova pomoći na putu navedene u ugovoru i uslovima." **AUTO OFFICE 24 ČASA POMOĆ NA PUTU**" potpisom i pečatom odgovornog lica overava uslove i ugovor.

Član 2.

Rok važenja ugovora počinje po isteku 24-tog časa od momenta uplate usluge pomoći na putu, u koliko su u ugovoru navedeni svi relevantni podatci . Ime i prezime korisnika usluge, adresa stanovanja korisnika usluge, broj telefona korisnika usluge, marka i tip vozila, registarske oznake vozila, broj šasijske, i opcionih podataka : datum rođenja korisnika usluge, JMBG korisnika usluge, e-mail korisnika usluge, godišnje vozila i boja automobila. Ugovor traje do isteka 24-tog časa dana koji je naveden u ugovoru (maksimalno 365/366 dana).

Ukoliko korisnik ne dostavi sve neophodne podatke iz st. 1 ovog člana. Korisnik usluge nema pravo na uslugu pomoći na putu. Tek nakon što korisnik usluge dostavi sve neophodne podatke korisnik će imati pravo na uslugu.

Član 3.

Iznos usluge pomoći na putu je formiran prema važećem cenovniku " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" u trenutku zaključenja ugovora , a koji je u svakom momentu istaknut na zvaničnoj internet stranici " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" (www.autooffice021.rs).

Član 4

Korisnik usluge je dužan, da proveri podatke, navedene u ugovoru i ukoliko uoči neispravnost, da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 24h od momenta preuzimanja ugovora, pozove Call Centar " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" na broj 060 600 10 20 kako bi prijavio promenu podataka. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko korisnik zatraži uslugu pomoći na putu, " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" će se rukovoditi prema podacima koji se u tom momentu nalaze u bazi i u skladu sa tim korisniku usluge pružiti uslugu pomoći na putu.

Član 5.

Korisnik usluge, potpisivanjem ugovora , izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da je vozilo za koje je potpisao ugovor, u

trenutku potpisivanja ugovora, u ispravnom i voznom stanju. " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" zadržava pravo uvida u ispravnost vozila u koliko posumlja da vozilo nije u voznom stanju. Ukoliko se korisnik usluge obrati Call Centru " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" , sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, znajući da je zahtev lažan i netačan, tj. da je vozilo bilo u kvaru pre potpisivanja ugovora i želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standardno šlepanje, te na taj način obmane " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" , ugovor, će se smatrati ništavnim, a korisnik usluge gubi pravo da koristi uslugu pomoći na putu prema ovim uslovima, do isteka ugovora .

Član 6.

Ukoliko korisnik usluge otuđi vozilo za koje je potpisao ugovor ,nemože da zadrži paket pomoći na putu – ugovor i da ga prenese na drugo vozilo već može da sačini drugi ugovor za novo vozilo na novi rok od jedne godine sa popustom do 20 % i to isključivo na prodajnom mestu u centrali " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" .Novi vlasnik vozila može se obratiti " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" i zatražiti obnovu ugovora na trajanje novih 365 dana sa popustom na cenu ugovora od 10 % . Korisnik usluge nema mogućnost da zamrzne važenje ugovora .

Član 7.

Pozivom CALL CENTRA " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" tel.060 600 10 20 periodu od 00 h-24h Korisnik usluge može dobiti informacije 365/366 dana godišnje o: - stanju na putevima - najboljim putnim pravcima do željene destinacije - proceni vozila kod kupovine i prodaje – ceni registracije vozila,zelene karte ili putarina na teritoriji Srbije, kao cenu vinjeta u inostranstvu - ovlašćenim servisima na teritoriji Evrope itd.

Član 8.

Ugovorena pomoć na putu kao i obaveza " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" počinje kada korisnik usluge kontaktira Call Centar " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" na broj 060 600 10 20 , koji je na raspolaganju 24h dnevno, 365/366 dana u godini i za vreme neradnih dana i praznika. Call Centar će izvršiti proveru podataka u bazi korisnika usluge, kao i pravo na pružanje usluga preko sledećih informacija koje će tražiti od lica koje je uputilo zahtev: - Broj ugovora - priroda kvara, - lokacija gde se desio kvar i gde vozilo ili putnici treba da se prevezu, - Ime i prezime, - vozilo i registarske oznake, - broj putnika u vozilu. Nakon što Call Centar " **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**" proveri i utvrdi da korisnik usluge ima važeći ugovor, obavestiće " **EUROP ASSISTANCE HU.**" koja će stupiti u kontakt sa korisnikom usluge i pristupiće organizaciji usluge pomoći na putu na teritoriji EVROPE po ovim uslovima. Korisnik usluge, u trenutku zahteva za uslugom pomoći na putu i u trenutku kada na lice mesta dođe vozilo za pružanje usluge pomoći na putu, mora biti pored neispravnog vozila, osim u slučaju teže saobraćajne nezgode, kada je korisnik usluge hospitalizovan ili priveden od strane nadležnih organa. U tom slučaju, vozilo se može prevesti po zahtevu drugog lica iz člana 1. ovih uslova, a u skladu sa ovim uslovima. Prilikom zahteva korisnika usluge za uslugom pomoći na putu, korisnik usluge mora da ima kod sebe overen ugovor, kako bi ostvario pravo na uslugu pomoći na putu.

Član 9.

Pozivom CALL CENTRA “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na telefon **+385 60 6001020** , Korisnik usluge, u okviru jedne asistencije, dobija sledeće vrste usluga 24h dnevno, 365/366 dana u godini:

Pomoć na putu u inostranstvu za vozila do 3t ukupne težine .	LIMIT	BROJ DANA
Popravka na licu mesta ili šlepanje – pokriva troška	350 eu	
Nastavak putovanja – organizacija i pokriva troška	500 eu	
Smeštaj –organizacija i pokriva troškova	80 eu	Do 2 prenoćišta
Povratak vozila u zemlju ako u roku od 5 dana nemože da se popravi	1000 eu	

U toku jedne asistencije, Korisnik usluge ima pravo na samo jednu uslugu manje popravke vozila na licu mesta ili šlepanja, a za vreme važenja ugovora. Manja popravka vozila na licu mesta podrazumeva davanje struje, ukoliko se korisniku usluge ispraznio akumulator ili zamenu pneumatika, ukoliko korisnik usluge ima ispravan rezervni točak ili neki drugi manji kvar koji se može otkloniti na licu mesta. U svim ostalim situacijama, vozilo korisnika usluge se šlepa do najbližeg ovlašćenog servisa, koji odredi “ **EUROP ASSISTANCE HU.**”. Ukoliko korisnik usluge želi da se vozilo prešlepa do servisa za popravku vozila po njegovom sopstvenom izboru, korisnik usluge nema pravo na povratak vozila za Srbiju, te se podrazumeva da je korisniku usluge pružena kompletna usluga pomoći na putu, na koju ima pravo u okviru jedne asistencije, bez prava na žalbu korisnika usluge. Korisnik usluge nema pravo na uslugu pomoći na putu po osnovu ugovora , a u skladu sa ovim uslovima, ako je kvar uzrokovan nemarom vozača (zaključan auto i izgubljeni ili neispravni ključevi, ključevi zaključani u vozilu,...). Kilometraža se prilikom šlepanja obračunava po pravilima i uslovima lokalnog pružaoca usluge u zemlji pružanja usluge pomoći na putu. Ukoliko cena manje popravke vozila na licu mesta ili šlepanja, prekorači limit od 350 eura, korisnik usluge je dužan odmah na licu mesta da plati pružaocu usluge razliku između ukupne cene usluge šlepanja ili popravke na licu mesta i limita, koji iznosi 350 eura, po cenovniku pružaoca usluge u zemlji pružanja usluge pomoći na putu. Korisnik usluge sam snosi sve troškove dijagnostikovanja kvara i popravke vozila, kao i svih potrebnih zamenskih (rezervnih) delova u servisu i van njega. Korisnik usluge dobija prevoz, od mesta kvara i nezgode, do odredišta istovara vozila za maksimalno 2 putnika iz vozila bez naknade (vozač i putnik) ili dva putnika u slučaju saobraćajne nezgode ako je vozač hospitalizovan ili priveden od strane nadležnih organa. Korisnici usluge pomoći na putu dobijaju uslugu organizacije prevoza lica o trošku korisnika usluge, u slučaju da ih u neispravnom vozilu ima više od 2, po redovnom cenovniku lokalnog prevoznika. Usluga nastavka putovanja ili smeštaja mogu da se koriste samo nakon što je vozilo prešlepano u servis i to izborom jedne od te dve usluge (jedna usluga isključuje drugu), u zavisnosti od potrebe korisnika usluge. Usluga smeštaja podrazumeva isključivo pokriva troškova smeštaja u hotel-hostelu-prenoćištu. Korisnik usluge sam snosi troškove ishrane, za vreme boravka u hotel-hostelu-prenoćištu, kao i troškove korišćenja dodatnih sadržaja hotela. Usluga nastavka putovanja podrazumeva pokriva troškova putovanja samo u jednom pravcu, i to od mesta kvara vozila do destinacije do koje se korisnik usluge i uputio ili do adrese korisnika usluge navedene u ugovoru , i to samo vozom, a ako putovanje vozom treba da traje duže od 12 sati, korisnik usluge tada stiče pravo na prevoz avionom. Ukoliko u mestu gde je korisnik usluge stao, ne postoji mogućnost putovanja vozom, korisnik usluge nema pravo na uslugu nastavka putovanja, nego ima pravo samo na uslugu smeštaja-prenoćišta. Korisnik usluge stiče pravo na povratak vozila za Srbiju, na prijavljenu adresu stanovanja, kada ovlašćeni servis, određen od strane “ **EUROP ASSISTANCE HU.**”, u koji je vozilo preveženo, izda potvrdu da vozilo ne može da bude popravljeno u roku od 5 radnih dana, te se nakon toga pristupa organizaciji

povratka vozila za Srbiju. Ukoliko servis izda potvrdu da se vozilo ne može popraviti u roku od 5 radnih dana, posle 16h, organizacija povratka vozila počinje prvog narednog radnog dana, posle 8h. Pod neradnim danima se podrazumevaju subota, nedelja i državni praznici u zemlji Evrope u kojoj se dogodio kvar ili saobraćajna nezgoda. Ukoliko korisniku usluge, iz bilo kog razloga, ne odgovara cena popravke vozila, a vozilo može da bude popravljeno u roku od 5 radnih dana, korisnik usluge nema pravo na povratak vozila za Srbiju, te se podrazumeva da je korisniku usluge pružena kompletna usluga pomoći na putu, na koju ima pravo u okviru jedne asistencije, bez prava na žalbu korisnika usluge. Ukoliko su troškovi povratka vozila za Srbiju veći od vrednosti vozila, procenjene od strane “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” Korisnik usluge nema pravo povratka vozila za Srbiju. Korisnik usluge sam snosi sve troškove ležarine vozila u servisu i dužan je da ih plati na licu mesta. Ukoliko korisnik usluge u vozilu ima kućne ljubimce, kućni ljubimci se za vreme šlepanja prevoze u neispravnom vozilu. “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” zadržava isključivo pravo da odredi način na koji će organizovati uslugu pomoći na putu korisniku usluge .

Član 10.

Ukoliko Korisnik usluge zatraži uslugu pomoći na putu, a ne otkaže je u roku od 15 minuta od prvog poziva upućenog Call Centru “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na broj 060 600 10 20, a najkasnije do polaska vozila za pružanje pomoći na putu ka korisniku usluge, smatraće se da je asistencija iz čl. 9 ovih uslova iskorišćena, iako je korisnik usluge sam osposobio vozilo i nastavio dalje putovanje.

Član 11.

Pomoć na putu važi na teritoriji Evrope (bez Srbije) i to u sledećim zemljama: Azerbejdžan, Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Belorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Vatikan, Gruzija, Grčka, Danska, Estonija, Irsk, Island, Italija, Jermenija, Kazahstan, Kipar, Letonija, Litvanija, Lihtenštajn, Luksemburg, Mađarska, Makedonija, Malta, Moldavija, Monako, Nemačka, Norveška, Poljska, Portugalija, Rumunija, Rusija, San Marino, Slovačka, Slovenija, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo, Ukrajina, Finska, Francuska, Holandija, Hrvatska, Crna Gora, Češka, Švajcarska, Švedska i Španija.

Član 12.

Korisnik usluge stiče pravo na korišćenje usluge pomoći na putu samo ako ga nezgoda ili kvar zadese kao učesnika u saobraćaju. Prijava kvara ili udesa Call Centar “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na broj 060 600 10 20 mora biti isključivo na dan kada se neispravnost vozila desila, i tad se podrazumeva da se pruža usluga pomoći na putu, koju su u obavezi da izvrše “**AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu preko asistentske kuće**” “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” u skladu sa ovim uslovima, osim u slučajevima navedenim pod čl. 2, čl. 6, čl. 20, čl. 21 i čl. 22 ovih uslova. U suprotnom, ne smatra se da je vozilo učesnik u saobraćaju i kao takvom, ne može se pružiti usluga pomoći na putu, već to spada u domen standardnog prevoza vozila, što nije predmet ovog ugovora o pomoći na putu, kao i ovih uslova. Ukoliko agent u Call Centar “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**”, i “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” prilikom prijave kvara, ima bilo kakvu sumnju da korisnik usluge pokušava da zloupotrebi uslugu pomoći na putu, sa ciljem da je iskoristi kao standardno šlepanje, a ne kao pomoć na putu (korisnik usluge kvar nije zadesio u toku vožnje: vozilo stoji pokvareno u servisu, garaži, na parkingu ,kvar nastao usled vožnje po površinama koje nisu namenjene za saobraćaj vozila, livada, šuma, močvara, planinski putevi bez savremenog zastora , vozilo je pokvareno više sati, itd), “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” i “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” ima diskreciono pravo da korisniku usluge ne pruži uslugu pomoći na putu prema ovim uslovima i da jednostramo raskine ugovor. U slučaju da korisnik usluge daje lažne informacije prilikom zahteva za uslugom pomoći na putu Call Centar “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na broj 060 600 10 20 nastupa momentalno raskidanje ovog ugovora između “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” i korisnika usluge, uz pravo “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na naknadu pričinjene štete od strane korisnika usluge i pravo “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na jednostrani raskid ovog ugovora , bez prava žalbe korisnika usluge.

Član 13.

Ako se vozilo kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu nalazi na javnom ili privatnom parkingu ili garaži koja zbog svoje konstrukcije onemogućava pristup vozilu koje treba da pruži uslugu pomoći na putu ili je za utovar i istovar vozila, kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu, potrebno specijalizovano vozilo (neispravno vozilo je blokirano, potrebno mu izvlačenje iz jarka, itd.), tada korisnik usluge ima mogućnost da organizuje izvlačenje vozila iz garaže ili utovar i istovar, sam ili uz organizacionu pomoć "EUROP ASSISTANCE HU." ali o trošku korisnika usluge po redovnom cenovniku vršioća usluge. Tek nakon što vozilo, kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu, bude na mestu gde tehnička mogućnost dozvoljava pružanje usluge, "EUROP ASSISTANCE HU." je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim uslovima.

Član 14.

Vozilo koje nije registrovano, ili mu je istekla registraciona nalepnica, nema urađen tehnički pregled i nema obavezno osiguranje, kao takvo po zakonu ne može biti učesnik u saobraćaju i takvom vozilu ne može biti pružena usluga pomoći na putu. Korisnik usluge ne može da potpiše ugovor iz st.1 ovog člana.

Član 15.

U slučaju da Korisnik usluge prekorači limite koji su pokriveni od strane "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" na teritoriji Srbije, korisnik usluge sam snosi ostatak troškova po cenovniku pružaoca usluge "EUROP ASSISTANCE HU."

Član 16.

Usluga pomoći na putu se odnosi isključivo na putnička i laka teretna vozila koja ne prelaze ukupnu težinu od 3,0t ukupne težine. Od pružanja ove usluge pomoći na putu, izuzeta su sva kombi teretna i kombi putnička vozila, kamioni i vozila javnog prevoza, kao i putnička vozila u kojima se vrši komercijalni putnika i robe, a bez odgovarajućih licenci i dozvola. (vozila koja prevoze putnike i vuku priključna vozila za prevoz vozila ,natovarena ili bez tovara, kao i priključnih vozila za prevoz robe).U koliko se takova vozila potpiše ugovor, a korisnik tu informaciju sakrije od "Auto Office 24 časa pomoć na putu" uslugu neće biti izvršena .

Član 17.

Usluga pomoći na putu važi isključivo na auto-putu, magistralnom putu, regionalnim putevima namenjenim za saobraćaj motornih vozila (asfaltni, betonski put), a ne važi na makadamu i zemljanim putevima.

Član 18.

"AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU." se obavezuju da će na lice mesta doći u najkraćem mogućem roku od momenta prijave kvara ili udesa Call Centar "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" na broj 060 600 10 20 , izuzev u situacijama kada zbog više sile vozilo nije u mogućnosti da dođe u ugovorenom roku, o čemu će korisnik usluge biti obavešten od strane "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu". i "EUROP ASSISTANCE HU."

Član 19.

"AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu". i "EUROP ASSISTANCE HU." kao asistentska kuća sa delatnošću pružanja usluge pomoći na putu (zamena pneumatika, davanje struje, utovar, prevoz i istovar vozila), ne pokriva nikakvu vrstu troškova kod popravke vozila na lice mesta, vezanu za rezervne delove, pneumatik, gorivo, ili druge delove neophodne za osposobljavanje vozila za nastavak putovanja, kao ni nikakvu vrstu troškova u servisu, koji proisteknu prilikom otklanjanja kvara zbog kog je vozilo i došlepano u servis. Takođe, ukoliko korisnik usluge ne ispoštuje proceduru za ostvarivanje besplatne usluge pomoći na putu i sam (bez pozivanja Call Centar "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" na broj 060 600 10 20 , o svom trošku, organizuje neku od usluga iz čl.9 ovih uslova, "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" ne vrši refundaciju tako nastalih troškova korisniku usluge. Nikakva vrsta refundacije, nije predmet ovog ugovora.

Član 20.

"AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU." se ne smatra odgovornim za kašnjenje ili obustavljanje pružanja usluge pomoći na putu u slučaju više sile, blokade puta, građanskih nemira, štrajka poljoprivrednika, odrona ili oštećenja puta i prekida saobraćaja iz bilo kog drugog razloga , građanskog ili međunarodnog rata, pobuna, demonstracija ili sl. Ali će sigurno naći načina da i potruđice se da pored gore navedenih mogućih razloga dođe do Vas i pruži Vam neophodnu pomoć.

Član 21.

Usluga pomoći na putu od strane "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu". i "EUROP ASSISTANCE HU." neće biti izvršena niti će "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" snositi troškove u sledećim slučajevima: - šteta ili gubici prouzrokovani direktno ili indirektno elementarnim nepogodama, zemljotres, poplava, odroni, nevreme, ratom, okolnostima sličnim ratu, unutrašnjim javnim poremećajima ili zvaničnim ukazima ili krađom. - jonizirajuće zračenje ili radioaktivno zagađenje od nuklearnog goriva; - radioaktivne, toksične ili druge štetne karakteristike eksplozivnih, nuklearnih postrojenja ili njihovih delova - gubitak, uništenje ili šteta prouzrokovana vazдушnim udarima aviona ili drugih letelica koje se kreću brzinom zvuka ili nadvazдушnom brzinom - automobilske trke, reli vožnje, testovi brzine i izdržljivosti ili druga vrsta treninga slična tome - nesreće ili povrede izazvane namernim kršenjem ili namernim nepoštovanjem zakona ili izazvane aktivnosti koje lokalne vlasti nisu odobrile. - šteta ili povreda izazvane namernom greškom vozača, krađom, pokušajem krađe ili razbijanje stakla - u slučaju da je korisnik usluge, kao vozač vozila kome treba pružiti uslugu pomoći na putu, pod dejstvom alkohola i drugih opijata, on kao takav ne sme da bude učesnik u saobraćaju, te "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" nije ni u obavezi da takvom licu pruži uslugu pomoći na putu. - ukoliko korisnik usluge želi ovaj paket da iskoristi u vidu standardnog šlepanja, a ne stvarne potrebe za uslugom pomoći na putu i pri tom da lažne informacije o stanju vozila. "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" će ovo tretirati kao zloupotrebu, neće biti u obavezi da preveze vozilo, a sam izlazak na lice mesta i utvrđivanje činjeničnog stanja, od strane "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" ili lica osposobljenog za pružanje usluge na putu, smatraće se kao iskorištena besplatna usluga.

Član 22.

Ako agent u Call Centru "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" prilikom prijema poziva od strane korisnika usluge subjektivno proceni da je korisnik usluge, kome treba da se pruži usluga pomoći na putu pod dejstvom alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava, agent će zajedno sa vozačem vozila za pružanje usluge pomoći na putu, poslati i policiju na lice mesta, kako bi se ustanovilo činjenično stanje. Ukoliko se utvrdi da korisnik usluge nije pod uticajem bilo kakvih opijata, neodložno i u najkraćem mogućem roku će mu biti pružena usluga pomoći na putu, u suprotnom, usluga pomoći na putu neće biti izvršena, niti će "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" snositi bilo kakve troškove ili sankcije za nepružanje usluge. Ako je korisnik usluge agresivan i neprijatan, vozač ima pravo da zbog svoje bezbednosti i sigurnosti, kao i bezbednosti dobara, napusti mesto pružanja pomoći na putu i prekine uslugu pružanja pomoći na putu, bez konsultacije sa nadređenima, već samo da obavesti agenta iz Call Centra "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" i "EUROP ASSISTANCE HU" o činjeničnom stanju, a usluga pomoći na putu ka Korisniku usluge će se smatrati izvršenom, bez mogućnosti na žalbu.

Član 23.

Dostavljajući svoje lične podatke, korisnik prihvata da se isti obrađuju u svrhu izrade ugovora i korištenja prava na uslugu koja proističe iz Ugovora, kao i informisanja o ponudama i ostvarivanja svih benefita od strane "AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu" ili AUTO OFFICE 021 DOO i njegovih saradnika. Korisnik je upoznat da se u slučaju neodovoljene obrade može obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti koji u skladu sa svojim ovlašćenjima može preduzeti mere zaštite.

Član 24.

“ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” i “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” ne odgovara za štetu na vozilu koja nastane prilikom transporta, a koja je nastala krivicom trećeg lica ili krivicom Korisnika usluge pomoći na putu.

Član 25.

“ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**”. i “ **EUROP ASSISTANCE HU.**” ne odgovara za stvari koje se u momentu pružanja usluge pomoći na putu zateknu u vozilu kome se pruža usluga pomoći na putu.

Član 26.

Za slučaj spora korisnik usluge pomoći na putu prihvata obavezu pokušaja mirnog rešenja u roku od 15 dana od nastanka spornog odnosa. Korisnik usluge pomoći na putu je dužan da sporni odnos prijavi pozivom na Call Centar “ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**” na broj 060 600 10 20

Član 27.

Ukoliko se međusobni odnosi ne razreše u vansudskom postupku iz čl.26, tada se ugovara mesna nadležnost Osnovnog suda u Novom Sadu.

“ **AUTO OFFICE 24 časa pomoć na putu**”

Direktor : Tatjana Šešić

AUTO OFFICE 24
- ODRANAK
POMOĆ NA PUTU 24h
RUMENKA

