

“Paket usluga asistencija STANDARD i Uslovi realizacije asistencijskih servisa – za FIZIČKA LICA”

1. PAKET ASISTENCIJSKIH SERVISA “STANDARD”

Asistencijski servis	Opis asistencije
Pomoć na putu	<p>Popravka vozila u slučaju manjeg kvara koji se može otkloniti na mestu događaja (ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi, npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregoreli osigurači itd.). – do 120 EUR</p> <p>Prevoz vozila u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode do prvog servisa ili autootpada – do maksimalne udaljenosti 420 km od mesta nastanka kvara ili oštećenja na teritoriji Srbije i do maksimalne udaljenosti 100 km na teritoriji Evrope</p> <p>Organizacija nastavka putovanja dok je korisnikovo vozilo na popravci u servisu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prevoz vozača i putnika taksijem, autobusom ili vozom, do 30 EUR po osobi, odnosno do 150 EUR za sve osobe iz vozila zajedno ○ Zamensko vozilo – trošak iznajmljivanja zamenskog vozila snosi korisnik <p>Organizacija dostave goriva – besplatna usluga dostave do 180 km, korisnik snosi troškove goriva</p> <p>Organizacija dostave rezervnih ključeva – besplatna usluga dostave do 180 km</p> <p>Čuvanje vozila u slučaju saobraćajne nezgode – do 3 dana</p> <p>Servisne informacije – neograničeno</p> <p>Asistencija se sprovodi za putnička i kombinovana vozila najveće dozvoljene mase do 3,5t.</p> <p>Pokriva troškova važe za 2 slučaja godišnje</p>
Pomoć u kući	<p>Organizacija intervencije kućnog majstora (električar, vodoinstalater, stolar, bravar staklar) – neograničen broj puta u toku godine. Za prva 2 slučaja troškovi su pokriveni do iznosa navedenog u nastavku. Za svaki sledeći slučaj asistencija će biti organizovana, ali će tada troškove snositi Korisnik usluge.</p> <p>Pokriva troškova asistencije (usluge majstora) – do 100 EUR po jednom slučaju</p> <p>Pokriva troškova sitnog materijala i delova neophodnih za popravke – do 15 EUR</p> <p>Pokriva troškova važe za 2 slučaja godišnje</p>
Medicinska asistencija	<p>Organizacija kućne posete lekara</p> <p>Organizacija kućne posete medicinskog tehničara</p> <p>Organizacija kućna nege</p> <p>Servisne informacije – neograničen broj upita pozivom Call centra koji je dostupan 24/7</p> <p>Troškove usluga snosi korisnik.</p>

2. USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE „POMOĆ NA PUTU“

Asistencija Pomoć na putu je dostupna korisnicima od 00-24h u slučaju kvara vozila, saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja vozila i u slučaju potrebe za servisnim informacijama. U okviru servisa Pomoć na putu, Pružalac asistencije za Korisnike asistencije servisira informacije i organizuje pomoć na putu.

2.1. Značenje pojmova

“Korisnik asistencije” – fizičko lice za koje je aktiviran paket asistencija i koje vrši aktivno upravljanje vozilom koje je predmet asistencije.

“Pružalac asistencije” – COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Beograd

“Putnik” – svako lice koje se nalazi u vozilu u trenutku događaja potrebe za asistencijom i intervencijom Pružaoca asistencije, osim lica koja se prevoze uz naknadu

“Paket asistencija” – skup asistencijskih usluga na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja

“Kvar” - mehanička i/ili elektronska neispravnost vozila koja onemogućava dalju vožnju ili koja dalju vožnju čini nebezbednom

“Oštećenje vozila” - slučaj kada je usled uzroka: saobraćajne nezgode, pada ili udara kakvog predmeta, vozilo Korisnika asistencije u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.

“Uništenje vozila” - slučaj kada je oštećenje vozila tako teško da se vozilo Korisnika asistencije više ne može popraviti ili je ekonomski neisplativa popravka.

“Popravka” - u zavisnosti od objektivnih uslova, trajno ili privremeno, otklanjanje mehaničke i/ili elektronske neispravnosti vozila koje omogućava njegovo bezbedno pokretanje

„Popravka na licu mesta“ - otklanjanje kvara na motornom vozilu na mestu nalaženja vozila, koje ne zahteva: zamenu rezervnog dela, korišćenje aparata za dijagnostiku kvara na vozilu ili upotrebu specijalnog alata za otklanjanje kvara na motornom vozilu

„Šlep“ – prenos vozila bez upotrebe pogona motornog vozila koje je predmet asistencije

„Saobraćajna nezgoda“ – saobraćajna nezgoda je događaj na putu ili drugom mestu otvorenom za javni saobraćaj ili koji je započeo na takvom mestu, u kome je učestvovalo vozilo u pokretu i u kome je jedno ili više lica poginulo ili povređeno i/ili je nastala materijalna šteta (npr. sudar, prevrtanje, izletanje sa puta, eksplozija, požar)

“Izvršilac” - izvršioци asistencija u zemlji i inostranstvu, sa kojima Pružalac asistencije ima definisan poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ona neophodna Korisniku asistencije

“Operater” – zaposleni u Kontakt centru Pružaoca asistencije koji u direktnoj komunikaciji sa Korisnikom asistencije, pruža potrebne informacije ili organizuje potrebnu pomoć

2.2. Pravilnik o korišćenju asistencije Pomoć na putu

Početak važenja prava na asistenciju – je 72 časa, odnosno 3 dana posle izdavanja asistencijske kartice. Ako nije naznačeno tačno vreme izdavanja, pravo na asistenciju će se smatrati aktivnim u 00:00h dana koji je naveden kao datum početka važenja prava na asistenciju na kartici izdatoj od strane Banke

Istek važenja prava na asistenciju – asistencija ističe u 24:00h 365. dana po aktivaciji ili u skladu sa obaveštenjem koje je u elektronskoj ili pisanoj formi dostavljeno Korisniku asistencije

Vozilo na koje se asistencija odnosi – Vozilo čiji su identifikacioni podaci registrovani u informacionom sistemu Pružaoca asistencije, a koje ispunjava sve saobraćajne propise i poseduje validnu saobraćajnu dozvolu Republike Srbije i odgovarajuće tablice. Paket asistencije se može koristiti samo za jedno vozilo koje je registrovano informacionom sistemu Pružaoca asistencije.

Težina vozila – Pravo na korišćenje asistencije imaju putnička i kombinovana vozila čija maksimalna bruto težina ne prelazi 3,5t

Broj sedišta u vozilu – Broj sedišta ne prelazi 7, uključujući sedište vozača

Obaveza pružanja asistencija – nastaje ako je vozilo korišćeno u skladu sa Zakonom, u skladu sa propisanim zakonskim uslovima, u toku važenja paketa asistencije, a vozilo usled kvara ili saobraćajne nezgode postane neoperativno, nebezbedno ili na drugi način ugrozi saobraćaj i učesnike u saobraćaju

Akumuliranje i kombinovanje asistencija – Ugovorene asistencije se ne mogu akumulirati, kombinovati ili menjati za druge asistencije

Prioritet asistencija – Način izvršenja asistencije određuje Pružalac asistencije

Broj asistencija – U toku važenja paketa asistencija, Korisnik asistencija ima pravo na usluge asistencije za maksimalno onoliko pojedinačnih slučajeva koliko je navedeno u njegovom paketu asistencija. Svaka iskorišćena usluga smanjuje iznos ukupne kilometraže.

Teritorija važenja:

Srbija – Obuhvata slučajeve definisane uslovima koji se dogode na teritoriji Republike Srbije

Evropa – Obuhvata slučajeve/situacije definisane uslovima koji se dogode u sledećim zemljama: Andora, Austrija, Belorusija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Hrvatska, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Nemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Letonija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Malta, Makedonija, Monako, Crna Gora, Norveška, Poljska, Portugal, Republika San Marino, Republika Moldavija, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Turska, Španija, Švedska, Švajcarska, Holandija, Velika Britanija i Vatikan

Izuzete teritorije – Teritorije koje nisu pomenute u prethodnom stavu i/ili pripadaju Azijskom delu Rusije ili Turske ili teritoriji Autonomne pokrajine Kosovo i Metohija nisu obuhvaćene pokrivenom asistencijom

2.3. Opis asistencija

Korisniku asistencijskog servisa Pomoć na putu su na raspolaganju sledeće asistencije koje se obezbeđuju u saradnji sa lokalnim i internacionalnim izvršiocima usluga asistencije, za vozila u pokriću u skladu sa sledećim definisanim obavezama:

Popravka na licu mesta

Asistencija popravke na licu mesta i ponovno uključenje u saobraćaj u skladu sa ovim Uslovima će biti sprovedena na sledeći način:

Ako je vozilo sa validnim pokrićem neoperativno/nepokretno zbog događaja koji je primetila i prijavila osoba koja upravlja vozilom, Pružalac asistencije će poslati vozilo za pomoć na putu po prijemu notifikacije, koje će pokušati da popravi i/ili ga osposobi za uključenje u saobraćaj. Pod popravkom na licu mesta se podrazumevaju samo manje popravke, koje ne podrazumevaju specifična znanja i obuke u vezi sa pojedinačnim vrstama i modelima vozila i koje ne mogu dovesti do gubitka garancije, niti podrazumevaju zamenu rezervnih delova vozila, kao i upotrebu specijalnih i specifičnih alata neophodnih za popravku vozila. Intervencija na putu koja vozilo osposobi za nastavak puta i učešće u saobraćaju je privremena popravka. Vlasnik vozila je u obavezi da trajno popravi i servisira vozilo te ga dovede u stanje sigurno za upravljanje u skladu sa proizvođačkom specifikacijom. Popravka na licu mesta podrazumeva dolazak izvođača do mesta na kom se nalazi vozilo uz do 1h rada na licu mesta. Direktno troškove rezervnih delova i materijala snosi Korisnik. Za kvalitet radova i ugrađenih delova, odgovara direktno Izvršilac usluge.

Asistencija šlepa

Pružalac asistencije će obezbediti asistenciju šlepa do servisa na sledeći način:

Ako je vozilo nepokretno i ne može biti osposobljeno za nastavak puta i učešće u saobraćaju, a asistencija popravke na licu mesta nije moguća, šlep služba koju uputi Pružalac asistencije na lice mesta će prevesti vozilo do najbližeg servisa koji može osposobiti vozilo za samostalno uključenje u saobraćaj. Odabir servisa je u nadležnosti Pružaoca asistencije. Obračun kilometara vrši se od mesta pokretanja vozila šlep službe do mesta istovara vozila za koje se pruža asistencija.

Važno: U slučaju saobraćajne nezgode kada Korisnik asistencije zahteva da vozilo bude odšlepano u mesto i/ili zemlju boravka, bez obzira što je servis koji je preporučio Pružalac asistencije, za predmetno vozilo moguć i dostupan na bližoj lokaciji ili je vozilo moguće osposobiti za bezbedan nastavak putovanja, Korisnik se obavezuje da snosi 90% svih troškova asistencije šlepa i transporta do mesta i/ili zemlje boravka.

Besplatna isporuka ključeva i goriva

Pružalac asistencije će organizovati besplatnu isporuku rezervnih ključeva, odnosno do 20l goriva do mesta gde je nastao slučaj. Pokrivena distanca za dostavu je do 180 km (u oba smera) za teritoriju Srbije. Asistencijom su obuhvaćene situacije u kojima je Korisnik asistencije, nenamerno prouzrokovao nastalu situaciju. Troškove eventualne izrade rezervnih ključeva i troškove goriva snosi Korisnik asistencije, dok je isporuka besplatna. Trošak angažovanja dostavljača u koji je ukalkulisan i trošak goriva koji dostavljač napravi korišćenjem svog vozila prilikom izvršenja usluge pokriva Pružalac asistencije. Korisnik je u obavezi dakle da plati trošak izrade ključeva ili goriva koje mu je dostavljeno.

Skladištenje vozila

Skladištenje vozila će obaviti Izvršilac asistencije onda kada je izabrani servis u kome bi mogla da se obavi popravka zatvoren, a asistencija šlepa je obavljena kao posledica saobraćajne nezgode. Parking za vozilo će biti obezbeđen do otvaranja servisa i preuzimanja vozila ali ne duže od 3 dana (72h).

Nastavak putovanja

Organizacija prevoza vozača i putnika

Pružalac asistencije organizuje prevoz za vozača i putnike ukoliko se vozilo Korisnika asistencije ne može osposobiti za nastavak putovanja u

istom danu kada se desio problem s vozilom, uz uslov da je do potrebe za asistencijom došlo na udaljenosti većoj od 100 km od mesta prebivališta/sedišta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija.

Prevoz do određena ili prebivališta/sedišta se vrši najekonomičnijim sredstvom prevoza (autobus ili voz) po izboru Pružaoca asistencije.

Obezbeđivanje zamenskog vozila

Obezbeđivanje zamenskog vozila podrazumeva da se Korisniku asistencije obezbedi zamensko vozilo, za vreme trajanja popravke vozila Korisnika asistencije, a maksimalno 3 dana.

U slučaju da je do potrebe za zamenskim vozilom došlo na udaljenosti manjoj od 100 km od mesta prebivališta/sedišta Korisnika asistencije koje je registrovano u informacionom sistemu Pružaoca asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija, pružanje zamenskog vozila po ovim Uslovima je isključeno.

Svi dodatni troškovi po ovoj asistenciji (putarine, trošak goriva, dodatno osiguranje, prolaz kroz tunel koji se naplaćuje i sl.) padaju na teret Korisnika asistencije. Korisnik asistencije dužan je izvršiti predaju novčanog depozita rent-a-car agenciji, koja je partner Pružaoca asistencije ukoliko to partnerska agencija zahteva.

Depozit se vraća po povratu vozila, eventualno umanjen za troškove koji prevazilaze visinu troška rent-a-car-a koje pokriva Pružalac asistencije.

Servisne informacije

Pružanje servisnih informacija uključuje sledeće:

- tehnički saveti za vozilo Korisnika, saveti u vezi sa postupanjem u slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili uništenja vozila, kao i u slučaju nastanka kvara na vozilu ili krađe vozila,
- informacije o lokacijama i kontakt telefonima ovlašćenih serviserata,
- informacije o udaljenosti između dva mesta
- informacije o iznosu putarine za određenu destinaciju,
- prosleđivanje hitnih informacija koje su u vezi sa problemom sa vozilom članovima porodice, prijateljima, kolegama sa posla ili poslodavcu, policiji ili hitnoj pomoći,
- informacije o stanju na putevima u zemlji i Evropi,
- pravni saveti advokata dati putem telefona vezani za navedene asistencije, dok ostali troškovi koji mogu nastati u pravnom postupku bilo koje vrste nisu uključeni u ovu asistenciju.

Za pružanje servisnih informacija o stanju na putevima i graničnim prelazima, kontaktima ovlašćenih auto servisa i slično, Pružalac asistencije koristi javno dostupne informacije.

2.4. Pokriće troškova asistencije

Pružalac asistencije servisira troškove asistencije za vozila koja su predmet ovih Uslova, a u skladu sa obuhvatom konkretnog paketa asistencija kojeg poseduje Korisnik asistencije. Sve dodatne troškove u vezi sa realizacijom asistencije (putarine, trošak goriva, dodatno osiguranje, prolaz kroz tunel koji se naplaćuje i sl.) snosi Korisnik asistencije. Pružalac asistencije u skladu sa ovim Uslovima servisira troškove asistencije isključivo u slučaju kada Korisnik asistencije Kontakt centru Pružaoca asistencije prijavi potrebu za asistencijom i strogo se pridržava uputstava operatera Kontakt centra Pružaoca asistencije. Pružalac asistencije u smislu ovih Uslova ne servisira troškove asistencije za asistencije koje Korisnik asistencije samostalno organizuje i naknadno prijavi Kontakt centru Pružaoca asistencije.

2.5. Postupak prijave slučaja

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom, Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima i limitima Paketa asistencija kojeg poseduje. Korisnik asistencije je dužan odmah pozvati Kontakt Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 časa dnevno i pre toga ne sme sam preduzimati nikakve mere osim mera obezbeđenja vozila. U suprotnom, sam će odgovarati za štetu koja nastane usled toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

Prilikom poziva Kontakt 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, a u skladu sa ovim Uslovima,
- 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 s vozilom zbog kojeg je potrebna organizacija asistencije i
- h) kontakt telefon.

Nakon prijave potrebe za asistencijom Kontakt 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.

2.6. Slučajevi koji su isključeni iz asistencije Pomoć na putu

1. Ukoliko je potreba za pružanjem asistencije nastala kao posledica prevare ili namere Korisnika asistencije ili rezultat izvršenja krivičnog dela prema vozilu, vandalizma, uticaja prirodnih nepogoda ili prirodne sile na vozilo. Ukoliko je vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole, ukoliko je vozilo korišćeno van njegove osnovne namene, kao direktna ili indirektna posledica terorizma ili rata, ili prilikom učestvovanja vozila u sportskim takmičenjima.
2. U slučaju da Korisnik asistencije nema aktiviran paket asistencija, pravo na izvršenje asistencija ne postoji, a obaveze Pružaoca asistencije će biti ništave.
3. Ukoliko je vozilo modifikovano u odnosu na originalnu fabričku opremu i podešavanja kroz pripremanje vozila za posebne svrhe (npr. trke motorcikala, trke automobila, specijalne namene uz korišćenje posebne signalizacije, prevoz opasnih materija, taxi, za specifičnu robu, obuku vozača itd.).
4. Redovna zamena potrošnih delova, materijala, goriva, maziva, redovno održavanje vozila, kontrole ispravnosti vozila i ugrađene opreme vozila.
5. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi van javnog puta ili na zatvorenom javnom putu ili na nekategorisanom putu.
6. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi od strane sopstvene prikolice vozila.
7. Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat upotrebe dodatne opreme vozila koja nemaju potreban tehnički atest za upotrebu,

8. Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat neizvršenja obaveznih tehničkih pregleda i kontrola vozila i ugrađene opreme.
9. Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi tokom vožnje pod uticajem narkotika, alkohola, usled bolesti koja utiče na percepciju ili usled pokušaja samoubistva, osim u slučajevima kada gore navedeno nije uticalo na nastalu situaciju i može se potvrditi od strane trećeg lica
10. Nadoknada bilo koje vrednosti robe prevožene u vozilu.
11. Oštećenja, kvarovi i nezgode za vozilo Korisnika asistencije koje se koristi za prevoz osoba uz novčanu nadoknadu (npr. taxi) daje u najam (npr. rent-a-car),
12. Asistencije u vezi sa uslugama za putnike, ukoliko ukupan broj putnika u vozilu prekoračuje maksimalan broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila.
13. Ukoliko Korisnik asistencije ili putnici u vozilu ne obaveste telefonskim pozivom Pružaoca asistencije o nastalom oštećenju, kvaru ili nezgodi, najkasnije 120 minuta posle nastalog slučaja i sa lica mesta.
14. Ukoliko Korisnik asistencije saobraćajnu nezgodu nije prijavio policiji, Pružalac asistencije ne organizuje asistenciju. Uslov za organizaciju asistencije u slučaju saobraćajne nezgode je da je Korisnik asistencije prijavio saobraćajnu nezgodu policiji, policijski službenik izašao na lice mesta, izvršio uviđaj i sačinio zapisnik o saobraćajnoj nezgodi.
15. Bilo koja samostalno organizovana asistencija, odnosno asistencija koju nije organizovao Pružalac asistencije.

3. USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE "MEDICINSKA ASISTENCIJA"

U okviru servisa "Medicinska asistencija" Pružalac asistencije organizuje pružanje medicinskih usluga i davanje saveta od strane stručnih medicinskih radnika, te pruža servisne informacije.

3.1. Značenje pojmova

"Korisnik asistencije" – fizičko lice na čije ime je aktiviran paket asistencija i koje prema tome ostvaruje prava iz paketa asistencija;

"Pružalac asistencije" – COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Beograd

"Paket asistencija" – skup asistencijskih usluga, na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja

"Medicinski tim" – stručno medicinsko osoblje koje Pružalac asistencije angažuje radi adekvatne intervencije kada je ona neophodna Korisniku asistencije

"Operater" – zaposleni u Kontakt centru Pružaoca asistencije koji u direktnoj komunikaciji sa Korisnikom asistencije, pruža potrebne informacije ili organizuje potrebnu pomoć

3.2. Pravilnik o korišćenju Medicinske asistencije

Početak važenja prava na asistenciju – je 72 časa, odnosno 3 dana posle izdavanja kartice. Ako nije naznačeno tačno vreme izdavanja, pravo na asistenciju će se smatrati aktivnim u 00:00h dana koji je naveden kao datum početka važenja prava na asistenciju

Istek važenja prava na asistenciju – asistencija ističe u 24:00h 365. dana po aktivaciji ili u skladu sa obaveštenjem koje je u elektronskoj ili pisanoj formi dostavljeno Korisniku asistencije

Lice na koje se asistencija odnosi – isključivo jedno fizičko lice na čije je

ime aktiviran paket asistencija i podaci dostavljeni Pružaocu asistencija

Broj asistencija – U toku važenja paketa asistencija, Korisnik asistencija ima pravo na usluge Medicinske asistencije za maksimalno onoliko pojedinačnih slučajeva koliko je navedeno u njegovom paketu asistencija

3.3. Opis asistencija

Kućne posete

Ukoliko je Korisniku asistencije, koji je usled nezgode ili bolesti bio hospitalizovan duže od 48 sati, potrebna dodatna nega nakon hospitalizacije, on može da se obrati Kontakt centru Pružaoca asistencije sa zahtevom da Pružalac asistencije organizuje:

- kućnu medicinsku posetu lekara,
- kućnu posetu medicinskog tehničara,
- kućnu negu nakon hospitalizacije (pomoć kod uobičajenih dnevnih aktivnosti koje Korisnik asistencije nije u mogućnosti da obavlja, kao što su pomoć u obezbeđivanju ishrane, održavanju lične higijene, higijene stana, zagrevanju prostorija)

Pružalac asistencije će po zahtevu Korisnika uputiti stručno lice na Korisnikovu adresu da mu pomogne u okviru svoje profesionalne delatnosti. Sve usluge koje za Korisnika stručna lica sprovode, u zavisnosti od Korisnikove potrebe i sopstvene stručne procene, plaća Korisnik.

Direktni troškovi usluga mogu da uključuju: pregled lekara, davanje imunizacije, injekcija i infuzija po nalogu lekara, utvrđivanje vitalnih znakova kao što su merenje krvnog pritiska i temperature, stavljanje zavoja, davanje saveta o lekovima i vežbama, sprovođenje mera za sprečavanje dekubitusa, itd., kao i troškove lekova i medicinskog materijala koji je neophodan za izvršenje medicinske usluge.

Servisne informacije

Pružanje servisnih informacija u okviru Medicinske asistencije uključuje sledeće:

- Informacije o medicinskim centrima i uslugama koje pružaju;
- Informacije o lokaciji najbliže apoteke;
- Informacije o posedovanju određenog leka u apotekama;
- Provera raspoloživih termina i zakazivanje lekarskih pregleda;
- Podsetnik na zakazani lekarski pregled;
- Podsetnik pred istek zaliha leka;
- Zdravstvena asistencija dežurnog lekara opšte prakse putem telefona koja podrazumeva sledeće usluge:
 - Kontakt centar - dostupan Korisniku 24/7 za prijem upita iz domena medicinske asistencije;
 - Trijaža - Na osnovu informacija koje lekar dobije od Korisnika asistencije, procenjuje se hitnost stanja. Kada je stanje Korisnika hitno, Korisniku se pruža informacija o najbližoj referentnoj medicinskoj ustanovi i daju smernice za prvu pomoć. Ukoliko stanje nije urgentno, lekar daje savet, a na osnovu simptoma i znakova, radi „trijažu“ odnosno objašnjava Korisniku koji specijalistički pregled mu je potreban.
 - Davanje opštih saveta o pomoći u vezi sa čestim i svakodnevnim tegobama – snižavanje telesne temperature, glavobolje, nesаницe, razni vidovi nelagodnosti.

- Pružanje adekvatne informacije o lekovima, načinu doziranja, neželjenim efektima, kontraindikacijama u slučaju da Korisnik nije razumeo, ili nije ni dobio adekvatne instrukcije od svog ordinirajućeg lekara, a takođe ni od farmaceuta, za lek koji mu je propisan.
- Pružanje adekvatnih saveta pre putovanja o preporučenim lekovima, terapijama, njihovom administriranju i načinu postupanja u određenim situacijama na izabranoj destinaciji. Ova asistencija obuhvata i pravo Korisnika na informacije o neophodnim vakcinacijama, opštim zdravstvenim rizicima prilikom putovanja na izabranu destinaciju.
- Tumačenje medicinskih izveštaja i laboratorijskih analiza - Kada su medicinski izveštaji, dijagnoze, propisane terapije, laboratorijske analize Korisniku asistencije nejasni, Korisnik ima pravo da navedena dokumenta dostavi u Pružaocu asistencije. Medicinski tim Pružaoca asistencije će u najkraćem roku zaprimljena dokumenta obraditi i na adekvatan i pacijentu razumljiv način objasniti nejasnoće i dati tumačenje.

Teritorija važenja

Srbija – Obuhvata slučajeve definisane uslovima koji se dogode na teritoriji Republike Srbije.

Izuzete teritorije – Teritorija Autonomne pokrajine Kosovo i Metohija nije obuhvaćena pokrićem asistencija.

3.4. Postupak prijave slučaja

U slučaju nastupanja potrebe za asistencijom, Korisnik asistencije ima pravo na pomoć koju Pružalac asistencije pruža u skladu sa ovim Uslovima.

Prilikom poziva Kontakt 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,
- otpusnu listu iz bolnice, kojom se od strane lekara potvrđuje da je Korisnik asistencije bio hospitalizovan duže od 48h, kao uslov za organizaciju kućne posete,
- pismenu preporuku lekara o potrebnom mirovanju radi organizacije kućne nege,
- 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 Kontakt centru, Korisnik asistencije je u obavezi da se pridržava datih uputstava Pružaoca asistencije. 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 Izvršiocem realizuje aktivnosti koje nisu pokrivene kroz asistencijske servise Pružaoca asistencija.

3.5. Slučajevi koji su isključeni iz Medicinske asistencije

1. U slučaju da Korisnik asistencije nema aktiviran paket asistencija, pravo na izvršenje asistencija ne postoji, a obaveze Pružaoca asistencije će biti ništave.
2. Ukoliko Korisnik Pružaocu asistencije daje netačne ili lažne podatke o okolnostima potrebe za asistencijom.
3. Organizacija kućne posete lekara ili medicinskog tehničara za usluge koje se direktno ili indirektno odnose na rutinske kontrole i preglede.
4. Organizacija kućne posete lekara ili medicinskog tehničara ili kućne nege u slučaju kada takav zahtev proističe iz hronične bolesti.
5. Organizacija kućne posete lekara ili medicinskog tehničara ili kućne nege ukoliko Korisnik Pružaocu asistencije ne dostavi osnov za sprovođenje asistencije, odnosno otpusnu listu iz bolnice, jer je uslov za korišćenje usluge da je Korisnik bio prethodno hospitalizovan zbog nezgode ili bolesti kako je navedeno u Opisu asistencije.
6. Organizacija kućne posete lekara ili medicinskog tehničara ili kućne nege u slučajevima u kojima su zdravstveni problemi nastali kao posledica učestvovanja Korisnika asistencije u kladenju, zločinu, borbi, isključujući događaje koji su se desili tokom samoodbrane ili pružanja pomoći ljudima u opasnosti;
7. Organizacija kućne posete lekara ili medicinskog tehničara ili kućne nege u slučajevima u kojima su zdravstveni problemi nastali kao posledica učestvovanja Korisnika asistencije u takmičenjima, trkama, protestima;
8. Slučaj koji je rezultat epidemije ili pandemije; ratnih događanja, nereda, socijalnih nemira, elementarne nepogode, uticaja jonizirajućeg zračenja i slično.
9. Saopštavanje dijagnoza teških bolesti. Ovakav tip informacija saopštava se isključivo u fizičkom prisustvu pacijenta i od strane ordinirajućeg lekara, a nakon uvida da je pacijent u takvom stanju da može da prihvati lošu vest.
10. Ordiniranje terapije. Ne može se propisati adekvatna terapija, bez neposrednog pregleda i određenih laboratorijsko-dijagnostičkih procedura, kao i zbog neželjenih reakcija i eventualnih alergija na lekove.
11. Davanje informacije o stanju pacijenta trećim licima. Bilo kakav razgovor sa članovima porodice, prijateljima i ostalim trećim licima, o zdravstvenom stanju određene osobe, nije dozvoljen.

NAPOMENA: PRUŽALAC ASISTENCIJE NE SNOSI NIKAKVU ODGOVORNOST, KAO NI TROŠKOVE ZA DODATNE ASISTENCIJE KOJE PREPORUČI MEDICINSKI TIM, KAO ŠTO SU SPECIJALISTIČKI PREGLEDI, DIJAGNOSTIČKE PROCEDURE, LABORATORIJSKE ANALIZE, KAO NI ZA NUSPOJAVE, NEŽELJENE I ALERGIJSKE REAKCIJE ZA PROPISANE LEKOVE OD STRANE ORDINIRAJUĆEG LEKARA, A ZA KOJE SU KORISNICI TRAŽILI SAVET.

4. USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE „POMOĆ U KUĆI“

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 hitnu intervenciju Izvođača za potrebe sanacije štete.

Confidential

Cilj asistencije je da se omogući normalno i sigurno funkcionisanje domaćinstva kada je to onemogućeno usled kvara ili nastanka štete.

4.1. Značenje pojmova

“Korisnik asistencije” – fizičko lice na čije ime je aktiviran paket asistencija i koje prema tome ostvaruje prava iz paketa asistencija

“Pružalac asistencije” - COFUS Assistance & Consulting d.o.o. Beograd

“Paket asistencija” – skup asistencijskih usluga, na koje Korisnik asistencije ostvaruje pravo korišćenja

“Izvođač” – izvršilac asistencija, sa kojim Pružalac asistencije ima poslovni odnos sa ciljem adekvatne intervencije kada je ona neophodna Korisniku asistencije.

“Operater” – zaposleni u Kontakt centru Pružaoca asistencije koji u direktnoj komunikaciji sa Korisnikom asistencije, pruža potrebne informacije ili organizuje potrebnu pomoć

4.2. Pravilnik o korišćenju asistencije Pomoć u kući

Početak važenja prava na asistenciju – je 72 časa, odnosno 3 dana posle izdavanja kartice. Ako nije naznačeno tačno vreme izdavanja, pravo na asistenciju će se smatrati aktivnim u 00:00h dana koji je naveden kao datum početka važenja prava na asistenciju

Istek važenja prava na asistenciju – asistencija ističe u 24:00h 365. dana po aktivaciji ili u skladu sa obaveštenjem koje je u elektronskoj ili pisanoj formi dostavljeno Korisniku asistencije

Objekat na koji se asistencija odnosi – isključivo jedan stambeni objekat koji se nalazi na adresi koja je prijavljena Pružaocu asistencije prilikom aktivacije paketa asistencija

Broj asistencija – U toku važenja paketa asistencija, Korisnik asistencija ima pravo na usluge asistencije Pomoć u kući za maksimalno onoliko pojedinačnih slučajeva koliko je navedeno u njegovom paketu asistencija

4.3. Opis asistencija

U okviru servisa “Pomoć u kući” pokrivaju se troškovi hitne intervencije stručnog lica u iznenadnim i nepredviđim slučajevima koji su nastali nezavisno od volje ili uticaja Korisnika asistencije.

Usluge koje se pokrivaju u okviru servisa “Pomoć u kući”:

- **Vodoinstalater** - Organizacija intervencije stručnog lica radi sanacije kvara ili oštećenja na kanalizacionim i vodovodnim instalacijama, koji podrazumeva pucanje odvodnih i dovodnih cevi, zagušenje i izlivanje vode iz sudopere, lavaboa, i slično. Vodoinstalaterski radovi uključuju hitno saniranje kvara ili zagušenja na instalacijama za vodu ili kanalizaciji, kao i dovodnih i odvodnih uređaja priključenih na vodovodnu ili kanalizacionu mrežu, a koji za posledicu imaju izlivanje vode iz instalacija.
- **Električar** - Organizacija intervencije stručnog lica radi sanacije kvara ili oštećenja na električnim instalacijama. Električne instalacije su skup svih stalno ugrađenih električnih vodova i pripadajućih instalacijskih naprava koje se prema odgovarajućem projektu postavljaju u građevinske objekte, a služe bilo za priključenje stalno montiranih i prenosnih potrošača električne energije na električnu mrežu, bilo za spajanje telekomunikacijskih i drugih električnih aparata na izvor struje, bilo za zaštitno uzemljenje nekih delova električnih naprava i njihovih kućišta, ili za priključak gromobrinskih naprava na pripadne uzemljivače. Svaka električna instalacija (niskog

napona) sastoji se načelno od kućnog priključka, razvodnih uređaja, uređaja za osiguranje, te brojlara, vodova i priključnih naprava za električne potrošače. Električni potrošači (npr. luster, kuhinjski uređaji, itd.) ne spadaju u električne instalacije, pa samim tim ni u asistenciju.

- **Bravar** - Organizacija intervencije stručnog lica u slučaju blokiranja ulaznih vrata, zbog čega je onemogućeno normalno zatvaranje unutrašnjosti objekta.
- **Staklorezac** - Organizacija intervencije stručnog lica u slučaju štete na vanjskim staklenim prozorima i vratima, zbog koje je onemogućeno normalno zatvaranje unutrašnjosti objekta.
- **Stolar** - Organizacija intervencije stručnog lica u slučaju štete na vanjskoj stolariji i vanjskim vratima, zbog koje je onemogućeno normalno zatvaranje unutrašnjosti objekta.

Teritorija važenja

Srbija – Obuhvata slučajeve definisane uslovima koji se dogode na teritoriji Republike Srbije.

Izuzete teritorije – Teritorija Autonomne pokrajine Kosovo i Metohija nije obuhvaćena pokrivenom asistencijom.

4.4. Pokriće troškova asistencije

Pružalac asistencije pokriva troškove asistencije - usluge Izvođača, koja obuhvata izlazak Izvođača na teren i sat vremena rada. Mogućnost korišćenja, odnosno broj intervencija i iznos pokrivenih troškova na koje Korisnik ima pravo u toku godine su definisani 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 15,00 EUR. Pod sitnim materijalom podrazumeva se pomoćni materijal koji se pretežno koristi u završnim radovima prilikom vodoinstalaterskih, električarskih, stolarskih, staklarskih ili bravarskih radova, kao npr.: gume, obrtaji, teflon trake, mandžet gume, ugaoni ventili, produžeci, izolir trake, 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 Kontakt centru Pružaoca asistencije prijavi potrebu za asistencijom i strogo se pridržava uputstava operatera Kontakt centra Pružaoca asistencije.

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

4.5. Postupak prijave slučaja

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 Kontakt Centar Pružaoca asistencije koji je u funkciji 24 sata dnevno 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 Kontakt centru, Korisnik asistencije treba da pruži operateru sledeće podatke:

- ime i prezime Korisnika asistencije,
- identifikacioni broj kartice,
- 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 Kontakt 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 Izvođačem realizuje aktivnosti koje nisu pokriveno kroz asistencijske servise Pružaoca asistencija.

4.6. Slučajevi koji su isključeni iz asistencije "Pomoć u kući"

Sledeći slučajevi su isključeni iz prava na asistenciju:

1. proizvođačka greška za instalacije pod garancijom;
2. loše održavanje i dotrajalost instalacija koje su predmet asistencije, jer je predušlov za uslugu da su instalacije u stambenom objektu Korisnika normalno održavane i da nisu u nadležnosti neke posebne službe
3. nepravilno korišćenje instalacija koje su predmet asistencije;
4. zahtev u vezi sa instalacijama koje imaju garanciju ili ugovor o održavanju;
5. oštećenja nastala kao posledica mraza, odnosno neprimenjivanja mera prevencije za vreme ledenih perioda (dreniranje mašina, cevi ili tankova s vodom ili korišćenje antifrizu u zgradama bez grejanja);
6. zahtev za asistencijom u slučaju koji je u vezi sa poslom ili radnom aktivnošću;
7. 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;
8. oštećenja i kvarovi električnih potrošača, uključujući lustere, sijalice i priključke na elektro i grejnim aparatima;
9. usluge u vezi sa održavanjem aparata i fiksnih kućnih elemenata;
10. usluge u vezi sa popravkom ranije nastalih šteta;
11. u slučaju da Korisnik asistencije nema aktiviran paket asistencija, pravo na izvršenje asistencija ne postoji, a obaveze Pružaoca asistencije će biti ništave.

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.