

USLOVI POMOĆI NA PUTU ZA MOJ PAKET – ATLAS SERVIS

Pomoć na putu dobija fizičko lice koje je zaključilo Ugovor o usluzi pomoći na putu (u daljem tekstu: Ugovor) ili je paket pomoći na putu aktivirao preko aktivacionog koda (u daljem tekstu: Paket) i odnosi se samo i isključivo na lice navedeno u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa, koje će u smislu ovih Uslova biti jedini mogući Korisnik usluge (u daljem tekstu: Korisnik usluge), osim u slučaju navedenim pod čl. 7 ovih Uslova.

Korisnik usluge može da ostvari pravo na uslugu pomoći na putu za bilo koje putničko vozilo iz čl. 15 ovih Uslova, ako je u trenutku kvara ili nezgode fizički prisutan u neispravnom vozilu i kod sebe ima važeći Ugovor o pomoći na putu i/ili karticu Atlas Servisa i lični dokument, radi identifikacije na pravu uslugu pomoći na putu. Korisnik usluge nema mogućnost da promeni lica, koje je navedeno u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa i Ugovor, odnosno Paket do isteka važi samo za navedeno lice sa navedenim, odnosno prijavljenim jedinstvenim matičnim brojem građanina.

Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora i Paketa. Korisnik usluge potpisivanjem Ugovora potvrđuje da prihvata sve odredbe Uslova pomoći na putu. Uslovi pomoći na putu u Paketu su važeći bez pečata i potpisa Atlas Servisa, a Korisnik usluge aktivacijom Paketa na broj 069/667-66 i dostavljanjem svih neophodnih podataka, prihvata sve odredbe Uslova pomoći na putu.

Član 2.

Rok važenja Ugovora počinje po isteku 24-tog časa od momenta uplate usluge pomoći na putu, a Paketa nakon isteka 5 radnih dana od poziva Korisnika usluge na broj telefona 069/667-66, radi aktivacije paketa pomoći na putu preko aktivacionog koda i dostavljanja svih neophodnih podataka: ime i prezime Korisnika usluge, adresa stanovanja Korisnika usluge, broj telefona Korisnika usluge, JMBG Korisnika usluge, broj kartice i aktivacioni kod i opcionalni podataka: e-mail Korisnika usluge. Ugovor traje do isteka 24-tog časa dana koji je naveden u Ugovoru (maksimalno 365/366 dana), a Paket traje do isteka 24-tog časa 365/366. dana od dana početka važenja Paketa.

Korisnik usluge je dužan da u najkraćem roku od momenta kupovine izvrši aktivaciju Paketa. Korisnici usluge mogu da izvrše aktivaciju Paketa pomoći na putu, preko aktivacionog koda svakog radnog dana od 9-21h, osim subotom, nedeljom i državnim praznicima. Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora i Paketa. Korisnik usluge dostavi sve neophodne podatke, Paket će se aktivirati prema st. 1 ovog člana.

Član 3.

Iznos usluge pomoći na putu je formiran prema važećem cenovniku Atlas Servisa u trenutku zaključenja Ugovora ili kupovine Paketa, a koji je u svakom momentu istaknut na zvaničnoj internet stranici Atlas Servisa (www.atlas-servis.com).

Član 4.

Korisnik usluge je dužan, da proveriti 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 Atlas Servisa na broj 069/667-667, kako bi prijaviu promenu podataka. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko Korisnik zatraži uslugu pomoći na putu, Atlas Servis 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.

Korisnik usluge je dužan prilikom aktivacije Paketa, dostaviti Atlas Servisu ispravne podatke.

Član 5.

Korisnik usluge, potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa, izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da nije potpisao Ugovor ili aktivirao Paket, sa namerom da ga iskoristi za vozilo koje je neispravno u trenutku potpisivanja Ugovora, odnosno aktiviranja Paketa. Ukoliko se Korisnik usluge obrati Call Centru Atlas Servisa, sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, zajući da je zahtev lažan i neistačan, tj. da je vozilo bilo u kvaru pre potpisivanja Ugovora ili aktivacije Paketa i želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standardno šlepanje, te na taj način obmane Atlas Servis, Ugovor, odnosno Paket će se smatrati ništavnim, a Korisnik usluge gubi pravo da koristi uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima, do isteka Ugovora ili Paketa.

Član 6.

Pozivom CALL CENTRA Atlas Servisa na broj 069/667-667 u periodu od 08h-22h 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 putarina na teritoriji Srbije
- ovlašćenim servisima na teritoriji Srbije.

Član 7.

Ugovorena pomoć na putu kao i obaveza Atlas Servisa počinje kada Korisnik usluge kontaktira Call Centar Atlas Servisa, na broj 069/667-667, 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 i/ili broj kartice,
- Priroda kvara,
- Lokacija gde se desio kvar i gde vozilo treba da se preveze,
- Ime i prezime,
- Vozilo i registarske oznake,
- Broj putnika u vozilu.

Nakon što Call Centar Atlas Servisa proveri i utvrdi da Korisnik usluge ima važeći Ugovor ili Paket, pristupiće organizaciji usluge pomoći na putu na teritoriji Srbije.

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 sa identifikacionim dokumentom, koji će pokazati na zahtev lica, koje je izašlo na lice mesta, radi pružanja usluge pomoći na putu. Samo i isključivo u slučaju teške saobraćajne nezgode, kada je Korisnik usluge hospitalizovan, vozilo se može prevesti u skladu sa ovim Uslovima, a po zahtev nekog od lica iz vozila, kome je potrebna pomoć na putu, isključivo uz potvrdu policije da je Korisnik usluge bio u vozilu u trenutku nezgode. 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. Ako je Korisnik usluge aktivirao Paket preko aktivacionog koda, prilikom zahteva za uslugom pomoći na putu, Korisnik usluge mora da ima kod sebe karticu.

Član 8.

Pozivom CALL CENTRA Atlas Servisa na broj 069/667-667, Korisnik usluge pomoći na putu za vreme trajanja Ugovora ili Paketa *ima pravo da iskoristi samo jednu od sledećih asistencija, u zavisnosti od njegove potrebe* i ta usluga je dostupna Korisniku usluge 24h dnevno, 365/366 dana u godini:

1. šlepanje bez ograničenja kilometraže, najkraćim pravcem, od mesta kvara vozila ili saobraćajne nezgode do najbližeg servisa ili do najbližeg ovlašćenog servisa ili do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa. Ukoliko Korisniku usluge ne odgovara da se vozilo preveze do navedenih destinacija, vozilo može da se besplatno preveze i do destinacije po želji Korisnika usluge, ukoliko se nalazi na istoj ili manjoj udaljenosti kao kad bi se šlepanje vršilo od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do ovlašćenog servisa ili adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa, s tim da se u obzir uzima kraća relacija (u zavisnosti šta je na manjoj udaljenosti od mesta kvara ili saobraćajne nezgode, ovlašteni servis ili adresa Korisnika usluge). Ukoliko je kilometraža do željene destinacije veća, Korisnik usluge mora da doplati razliku između mesta kvara ili saobraćajne nezgode do ovlašćenog servisa ili adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa (u zavisnosti šta je na manjoj udaljenosti) i od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do destinacije po želji Korisnika usluge, po važećem cenovniku Atlas Servisa uz popust od 20%.

2. manja popravka na licu mesta (struja, pneumatik, nestanak goriva), bez ograničenja kilometraže, bez naknade, s tim da trošak rezervnog (zamenskog) dela ili goriva snosi sam Korisnik usluge.

3. dostava ključa od adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavijem prilikom aktivacije Paketa do mesta slučaja, bez naknade.

Aistencije navedene pod 1., 2. i 3. se međusobno isključuju i kada Atlas Servis pruži Korisniku usluge jednu od navedenih asistencija, paket se smatra iskorištenim, a eventualne sledeće usluge Atlas Servisa će se naplaćivati po važećem cenovniku Atlas Servisa uz popust od 20% u toku trajanja Ugovora ili Paketa.

U slučaju veće havarije, Korisnik usluge dobija čuvanje vozila 3 dana bez naknade, a svaki naredni dan čuvanja vozila Korisnika usluge se naplaćuje po važećem cenovniku Atlas Servisa.

Korisnik usluge dobija prevoz putnika, koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili nezgode, od mesta kvara i nezgode, do odredišta istovara vozila bez naknade, sa vozilom za pružanje usluge pomoći na putu, koje dođe na lice mesta. Ukoliko je broj putnika veći od broja mesta u vozilu za pružanje usluge pomoći na putu, Korisnik usluge dobija **uslugu** prevoza, od mesta kvara i nezgode do odredišta istovara vozila, za ostala lica koja su se zatekla u vozilu u trenutku kvara ili nezgode, s tim da ih ne može biti više od maksimalnog broja putnika za koje je vozilo registrovano, o trošku Atlas Servisa i na način koji odredi Atlas Servis.

Ukoliko Korisnik usluge u vozilu ima kućne ljubimce, kućni ljubimci se za vreme šlepanja prevoze u neispravnom vozilu.

Nakon izvršene usluge šlepanja, ukoliko je Korisniku usluge potrebno, Atlas Servis može **organizovati o trošku Korisnika usluge**, smeštaj lica (vozača i putnika) u najbližem hotelu (motelu), po redovnom cenovniku odabranog ugostitelja.

U slučaju da vozilo kojim je potrebna pomoć na putu ima priključno vozilo, vozilo Atlas Servisa je dužno da poveze i to priključno vozilo, bez naknade, samo ako je registrovano, tehnički ispravno i ako je svetlosna signalizacija instalirana po standardu. U slučaju da je priključno vozilo havarisno, tehnički neispravno i/ili sa neispravnom svetlosnom signalizacijom, prevoz takvog priključnog vozila snosi sam Korisnik usluge, po redovnom cenovniku pružaoca usluge.

Ukoliko Korisnik usluge pomoći na putu, za vreme trajanja Ugovora ili Paketa, bude imao potrebe za uslugama rent a car-a, Atlas Servis će Korisniku usluge odobriti 10% popusta na redovnu cenu najma vozila, koja Atlas Servis ima u ponudi i koja su dostupna u periodu zahtevanom od strane Korisnika usluge.

Sve navedene usluge pomoći na putu iz ovog člana se pružaju na teritoriji Srbije (izuzev Kosova). Atlas Servis zadržava isključivo pravo da odredi koje vozilo, za pružanje usluge pomoći na putu, će poslati na lice mesta Korisnika usluge.

Član 9.

Ukoliko Korisnik usluge zatraži uslugu pomoći na putu, a ne otkáže je u roku od 15 minuta od prvog poziva upućenog ka Call Centru Atlas Servisa, na broj 069/667-667, a najkasnije do polaska vozila za pružanje pomoći na putu ka Korisniku usluge, smatraće se da je asistencija iz čl. 8 ovih Uslova iskorištena, iako je Korisnik usluge sam osposobio vozilo i nastavio dalje putovanje.

Član 10.

Na teritoriji Srbije, Korisnicima usluge se kilometraža ne obračunava po standardu (od mesta polaska vozila za pružanje pomoći na putu, preko mesta utovara i istovara i nazad do mesta polaska vozila za pružanje pomoći na putu), nego po povoljnijim uslovima, i to mesto preuzimanja vozila koje je u kvaru do mesta istovara vozila i nazad do mesta utovara.

Član 11.

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 CENTRU Atlas Servisa na broj 069/667-667 mora biti isključivo na dan kada se neispravnost vozila desila, i tad se podrazumeva da se pruža usluga pomoći na putu, koju je Atlas Servis u obavezni da izvrši 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 Plavog paketa pomoći na putu, kao i ovih Uslova.

Ukoliko prirodna kvara nema za posledicu momentalno zaustavljanje vozila, nego se Korisnik usluge svojim vozilom odveze do servisa za popravak vozila, bez pomoći vozila za pružanje pomoći na putu, Korisnik usluge je dužan da obavesti o tome Call Centar Atlas Servisa, dok je na putu ka servisu za popravak vozila, kako bi mogao da ostvari pravo na uslugu prevoza vozila do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prilikom aktiviranja Paketa, u slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara u servisu za popravak vozila.

Ukoliko agent u CALL CENTRU Atlas Servisa, prilikom prijave kvara, ima bilo kakvu sumnju da Korisnik usluge pokušava da zloupotrebni uslugu pomoći na putu, sa ciljem da je iskoristi kao standardno šlepanje, a ne kao pomoć na putu (Korisnika usluge kvar nije zadesio u toj vožnje: vozilo štoj pokvareno u servisu, garaži, na parkingu..., vozilo je pokvareno više sati, itd), Atlas Servis ima diskreciono pravo da Korisniku usluge ne pruži uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima i da jednostrano raskine Ugovor ili poništi važenje Paketa.

U slučaju da Korisnik usluge daje lažne informacije prilikom zahteva za uslugom pomoći na putu CALL CENTRU Atlas Servisa na broj 069/667-667, nastupa momentalno raskidanje ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa između Atlas Servisa i Korisnika usluge, uz pravo Atlas Servisa na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Atlas Servisa na jednostrani raskid ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa, bez prava žalbe Korisnika usluge.

Član 12.

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, kojim 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 Atlas Servisa, ali o trošku Korisnika usluge po redovnom cenovniku vršioca usluge. Tek nakon što vozilo, kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu, bude na mestu gde tehnička mogućnost dozvoljava pružanje usluge, Atlas Servis je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima.

Član 13.

Vozilo koje nije registrovano, 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 ili aktivira Paket za vozilo iz st. 1 ovog člana, niti će se kupljeni paket pomoći na putu za takvo vozilo smatrati važećim i obavezujućim.

Član 14.

U slučaju da Korisnik usluge prekorači limite koji su pokriveni od strane Atlas Servisa na teritoriji Srbije, Korisnik usluge sam snosi ostatak troškova po cenovniku pružaoca usluge sa popustom od 20%.

Član 15.

Usluga pomoći na putu se odnosi isključivo na putnička i laka teretna vozila koja ne prelaze ukupnu težinu od 3,0t brutto. Od pružanja ove usluge pomoći na putu, izuzeta su sva kombi vozila, kamioni i vozila javnog prevoza.

Član 16.

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 makadama i zemljanim putevima.

Član 17.

Atlas Servis se obavezuje da će na lice mesta doći u najkraćem mogućem roku od momenta prijave kvara, udesa CALL CENTRU Atlas Servisa na broj 069/667-667, izuzev u situacijama kada zbog više sile vozilo nije u mogućnosti da dođe u ugovorenom roku, o čemu će Korisnik usluge biti obavesten od strane CALL CENTRA Atlas Servisa.

Član 18.

Atlas Servis 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 licu mesta, vezanu za rezervne delove (pneumatik,...) i gorivo, 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.

Takode, ukoliko Korisnik usluge ne ispoštuje proceduru za ostvarenje besplatne usluge pomoći na putu i sam (bez pozivanja Atlas Servisovog Call Centra), o svom trošku, organizuje neku od usluga iz čl.9 ovih Uslova, Atlas Servis ne vrši refundaciju tako nastalih troškova Korisniku usluge.

Nikakva vrsta refundacije, nije predmet ovog Ugovora ili Paketa.

Član 19.

Atlas Servis se ne smatra odgovornim za kašnjenje ili obustavljanje pružanja usluge pomoći na putu u slučaju više sile, građanskog ili međunarodnog rata, pobuna, demonstracija ili sl.

Član 20.

Usluga pomoći na putu od strane Atlas Servisa neće biti izvršena niti će Atlas Servis snositi troškove u sledećim slučajevima:

- šteta ili gubici prouzrokovani direktno ili indirektno ratom, okolnostima sličnim ratu, unutrašnjim javnim premećajima 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
- automobilske trke, reži 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 razbijanju 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 Atlas Servis nije ni u obavezni 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. Atlas Servis će ovo tretirati kao zloupotrebu, neće biti u obavezni da preveze vozilo, a sam izlazak na lice mesta i utvrđivanje činjeničnog stanja, od strane Atlas Servisovog lica osposobljnog za pružanje usluge pomoći na putu, smatraće se kao iskorištena besplatna usluga.

Član 21.

Ako agent u Call Centru 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 Atlas Servis 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 Atlas Servisa o činjeničnom stanju, a usluga pomoći na putu ka Korisniku usluge će se smatrati izvršenom, bez mogućnosti na žalbu.

Član 22.

Dostavljajući svoje lične podatke, Korisnik prihvata da se isti obrađuju i svrhu izrade Ugovora ili aktiviranja Paketa i korišćenja prava na uslugu koja proističe iz Ugovora ili Paketa, kao i informisanja o ponudama i ostvarivanja svih benefita od strane Atlas Servisa i njegovih saradnika. Korisnik je upoznat da se u slučaju neodobrenje obrade može obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti koji u skladu sa svojim ovlašćenjima može preuzeti mere zaštite.

Član 23.

Atlas Servis 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 24.

Atlas Servis ne odgovara za stvari koje se u momentu pružanja usluge pomoći na putu zateknu u vozilu kome se pruža usluga pomoći na putu.

Član 25.

Za slučaj spora Korisnik usluge pomoći na putu prihvata obaveznu pokušajna 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 CENTRA Atlas Servisa na broj 069/667-667.

Član 26.

Ukoliko se međusobni odnosi ne razreše u vansudskom postupku iz čl.25, tada se ugovara mesna nadležnost Osnovnog suda u Novom Sadu.