

## NLB ASISTENCIJA

Klijent programa *NLB Asistencije* može u svakom trenutku zatražiti usluge iz programa *NLB Asistencije* putem pozivanja ALARM Centra PGM-a na broj 0800 222 30 ili +387 33 033 263 685. Identifikacija Klijenta se vrši putem imena i prezimena i jedinstvenog matičnog broja.

U trenutku traženja usluga iz domena programa *NLB Asistencije* klijent je obavezan biti na licu mjesta, te operateru ALARM Centra staviti na raspolaganje sljedeće podatke:

- Ime Prezime i JMBG
- Adresu stanovanja
- Vrstu i razlog incidenta, kao i ostale relevantne podatke
- Broj šasije vozila za koje traži uslugu asistencije
- Geografsku lokaciju ukoliko traži asistenciju za vozilo
- Ostale podatke relevantne za incident i pružanje usluge

Klijentu će biti otkazano pravo na korištenje usluge u slučaju kada nije u mogućnosti ili ne želi staviti navedene podatke na raspolaganje operateru ALARM Centra PGM-a ili ukoliko se radi o klijentu pravnom licu ne bude pravovremeno izvršio SMS aktivaciju za vozilo za koje traži uslugu asistencije.

### 1. Paket usluga tehničkih asistencija

Program, u pogledu tehničkih asistencija u Bosni i Hercegovini i Evropi uključuje sljedeće usluge i bonitete i to:

#### Popravak vozila klijenta na licu mjesta

Popravak vozila na licu mjesta je ograničen na otklanjanje manjih kvarova koji mogu biti otklonjeni na licu mjesta. Pod manjim kvarovima podrazumijevaju se neispravnosti na vozilu koji se mogu otkloniti u roku od 1 Norma/sata po automehaničarskim normama rada i za koje nije potreban poseban alat i oprema. U slučaju većeg kvara, kao i u slučajevima kada nije moguće izvršiti sigurno otklanjanje kvara na licu mjesta, vršit će se samo dijagnostika kvara i serviser neće pristupati popravljajući kvara. Klijent snosi sve troškove rezervnih dijelova i materijala koji se eventualno ugrade na njegovo vozilo i iste je obavezan platiti na licu mjesta.

Nakon prijema poziva od strane klijenta Programa i identifikacije klijenta, operater ALARM Centra će uputiti prema klijentu najbližu, u tom trenutku, mobilnu jedinicu koja je slobodna i na raspolaganju, koja će u najkraćem mogućem roku doći na lokaciju vozila u kvaru. U slučaju da se vozilo ne može osposobiti za nastavak vožnje, vrši se prevoz vozila do najbližeg kompetentnog servisa koji može da otkloni kvar ili zbrinuti vozilo.

Klijent Programa ima pravo na ovaj benefit dva (2) puta u toku trajanja pokrivača tj. u toku jedne kalendarske godine.

#### Prevoz vozila klijenta do najbližeg servisa

U slučajevima kvarova na vozilima klijenta Programa kod kojih popravak na licu mjesta nije moguć, vrši se prevoz vozila klijenta do najbližeg kompetentnog servisa koji može da otkloni kvar ili zbrinuti vozilo u kvaru.

Utovar i istovar vozila su uključeni u uslugu.

Maksimalan limit po intervenciji po jednom slučaju nije utvrđen već je limit određen šlepanjem do najbližeg kompetentnog servisa u kojem je moguće pružiti uslugu opravke ili zbrinjavanja vozila.

Klijent Programa ima pravo na ovaj benefit dva (2) puta u toku trajanja pokrivača tj. u toku jedne kalendarske godine. Klijent na licu mjesta snosi troškove putarina, mostarina, izvlačenja, čekanja kao i druge troškove koji mogu nastati u toku realizacije usluge, a koji ne spadaju u asistenciju prevoza vozila.

#### Izvlačenje vozila

U slučaju kada je vozilo klijenta usljed prometne nezgode potrebno izvlačiti na kolovoz, usluga izvlačenja do 10 metara je uključena u cijenu. U slučaju potrebe za izvlačenjem vozila na kolovoz u većoj dužini od navedene klijentu će usluga biti ponuđena na komercijalnoj osnovi uz plaćanje na licu mjesta pri čemu će se ukupna cijena izvlačenja umanjiti za iznos cijene boniteta izvlačenja vozila u dužini od 10 kilometara.

\* U skladu sa opštim uslovi pružanja usluga asistencija, pod Evropom se podrazumijevaju sljedeće države:

Albanija, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Latvija, Litvanija, Luksemburg, Mađarska, Makedonija, Malta, Holandija, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španija, Švedska, Švajcarska, Turska (evropski dio), Ukrajina i Velika Britanija.

### 2. Paket usluga asistencija u kući

#### Usluga tehničara asistencije u kući na adresi klijenta

Usluga asistencije u kući će biti pružena na adresi klijenta Programa koja je prijavljena putem zbirnog dostavljanja podataka u ugovorenom formatu. Ovi boniteti mogu se koristiti u toku važenja prava klijenta u Programu. Ova asistencija uključuje sljedeće usluge:

- Vodoinstalaterske usluge;
- Električarske usluge;
- Usluge ključara

Usluge asistencije u kući, klijenti Programa mogu koristiti maksimalno dva (2) puta u toku jedne kalendarske godine pokrića tj. u toku jedne kalendarske godine. Usluge asistencije u kući se realiziraju u trajanju od 1Norma/sata rada tehničara na adresi klijenta koja je prijavljena prilikom slanja mjesečnog izvještaja. Usluge koje zahtjevaju više od 1Norma/sata rada tehničara mogu se realizirati uz učešće klijenta u dijelu troškova koji prekoračuje limit trajanja 1Norma/sata. Ove troškove klijent je obavezan platiti na licu mjesta (doplata klijenta). Troškove eventualno ugrađenih dijelova i materijala snosi klijent na licu mjesta.

Asistencija u kući podrazumijeva uslugu primarne asistencije rada tehničara asistencija u kući na licu mjesta u trajanju od 1N/h po slučaju sa uključenim dolaskom na lice mjesta-adresu klijenta.

Kvarovi uzrokovani tvorničkim greškama, lošim održavanjem instalacija, dugotrajna i neodgovarajuća upotreba instalacija, intervencije povezane s održavanjem instalacija, zahtjevi za popravkama instalacija koji imaju proizvođačku garanciju ili ugovor o održavanju, uništenje osobnih predmeta, kvarovi nastali usljed poslovne aktivnosti, usluge otklanjanja kvarova na strojevima za pranje i drugim kućanskim aparatima, uključujući njihove spojeve na vodovodnu i kanalizacionu mrežu, usluge vezane uz popravak kvarova nastalih prije prijavljenog događaja, kao i kvarovi nastali usljed atmosferskih prilika.

Investicioni radovi na objektima, intervencije na bijeloj tehnici i intervencije na adresi koja nije prijavljena, kao i naknadne refundacije samostalno organiziranih asistencija od strane klijenta ne mogu biti predmet ovog Programa.

Realizacija navedenih benefita nije moguća ako poziv za pružanje asistencije nije upućen na broj telefona koji je namjenjen za asistenciju Programa, kao i u slučajevima kada :

- vozač izazove nezgodu pod uticajem alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava.
- vozač pokuša neovlašteno napustiti mjesto nezgode u kojoj je sudjelovao
- vozač nije prijavio prometnu nezgodu nadležnom organu ili nema zapisnik o nezgodi u kojoj je sudjelovao
- se naknadno utvrdi da je vozilo bilo tehnički neispravno i da je ta neispravnost bila uzrok saobraćajne nezgode
- klijent Programa ne pruži operateru ALARM Centra tačne podatke o njegovoj lokaciji
- klijent Programa ne bude dostupan na broj telefona koji je naveo kao kontakt operateru ALARM Centra
- ukoliko je telefonska veza lošeg kvaliteta da operater ALARM Centra PGM-a nije u mogućnosti da čuje informacije koje su mu potrebne da bi organizovao asistenciju.
- u slučaju kada klijent Programa nije upisan u bazu podataka klijenata koji imaju pravo na pružanje asistencije Programa.
- u slučajevima kada je klijent Programa pod uticajem alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava, te se procjeni da bi realizacija usluge asistencije ugrozila sigurnost klijenta programa, izvršilaca usluge ili drugih učesnika u prometu.

ALARM Centar neće pružati usluge asistencije u slučajevima:

- vanrednog stanja
- elementarnih i drugih nepogoda (poplava, požara, odrona, klizišta i dr.)
- ratnog stanja
- kada se vozilo klijenta već nalazi u servisu (prebacivanje iz servisa u servis)
- kada klijent-pravno lice nije izvršio sms aktivaciju za vozilo koje koristi za koje zatraži uslugu asistencije.

Prilikom dolaska na lice mjesta, saradnik/serviser/vozač vozila za šlepanje, dužan je da se predstavi, kako bi klijent znao ko je došao na intervenciju.

Dolaskom na mjesto kvara vozila, saradnik je dužan zatražiti od korisnika asistencije sljedeće dokumente:

- Ličnu/osobnu kartu
- Saobraćajnu/prometnu dozvolu