**USLOVI POMOĆI NA PUTU ZA TESLA SRB+EU MOTO PAKET – TESLA24H**

**Član 1.**

Pomoć na putu dobija lice koje je zaključilo Ugovor o usluzi pomoći na putu (u daljem tekstu: Ugovor) ili je paket pomoći na putu aktiviralo preko aktivacionog koda (u daljem tekstu: Paket), ali se odnosi isključivo i samo na motocikl naveden u Ugovoru ili prijavljen prilikom aktivacije Paketa, i ne može biti iskorišćeno za neko drugo vozilo.

Ukoliko je potpisnik Ugovora fizičko lice ili ako Paket aktivira fizičko lice, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova, je lice nakoje Ugovor ili Paket glasi i članovi njegove najuže porodice (supružnik, roditelji i deca).

Kada Ugovor glasi na firmu ili kada Paket aktivira firma, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova su svi zaposleni u toj firmi,kojima je firma odobrila korišćenje motocikla, za koje ima aktivan paket pomoći na putu.

Kada Ugovor glasi na firmu ili kada Paket aktivira firma, koja se bavi rent- a- car uslugom, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova, 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, koje ima važeći Ugovor ili aktivan Paket.

Kada Ugovor glasi na lizing kuću ili kada je Paket aktiviran na lizing kuću, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova, su pored zaposlenih i lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje motocikla izdato od strane lizing kuće.

Ukoliko Ugovor ili Paket glasi na firmu, rent-a-car ili lizing kuću, Tesla24h ima pravo ali nema obavezu vršenja provere i utvrđivanje statusa u firmi, rent-a-car-u ili lizing kući, za lice koje se obratilo Tesla24h sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, po osnovu Ugovora ili Paketa i smatraće ga Korisnikom usluge.

Korisnik usluge nema mogućnost promene vozila, koje je navedeno u Ugovoru ili prijavljeno prilikom aktivacije Paketa i Ugovorili Paket do isteka važe samo za navedeno odnosno prijavljeno vozilo, sa navedenim odnosno prijavljenim brojem šasije.

Tesla Evropa paket pomoći na putu je proizvod kompanije Europ Assistance, Budimpešta i ovi Uslovi pomoći na putu zaEvropa paket su definisani od strane Europ Assistance, Budimpešta. Europ Assistance, Budimpešta je u potpuniosti vršilacusluge pomoći na putu i nadležan za način i kvalitet organizacije pomoći na putu po osnovu Evropa paketa, a Tesla24hje posrednik između Korisnika usluge Europ Assistance, Budimpešta.

Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora i Paketa. Korisnik usluge potpisivanjem Ugovora potvrđuje da prihvatasve odredbe Uslova pomoći na putu. Uslovi pomoći na putu u Paketu su važeći bez pečata i potpisa Tesla24h, a Korisnik usluge aktivacijom Paketa na broj +381649330933 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 5radnih dana od poziva Korisnika usluge na broj telefona +381649330933, 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, marka i tip vozila, registarske oznake vozila, broj kartice i aktivacioni kod, i opcionih podataka: datum rođenja Korisnika usluge, JMBG Korisnika usluge, e-mail Korisnika usluge, godište vozila i boja motocikla. 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.

Ukoliko Korisnik ne dostavi sve neophodne podatke iz st. 1 ovog člana, Paket neće biti aktiviran i Korisnik usluge nema pravo na uslugu pomoći na putu. Tek nakon što Korisnik Usluge dostavi sve neophodne podatke, Paket će se aktivirati prema st. 1ovog člana.

Korisnik usluge nema mogućnost da zamrzne važenje Ugovora ili Paketa.

**Član 3.**

Korisnik usluge, potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa, izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću,da je motocikl za koji je potpisao Ugovor ili aktivirao Paket, u trenutku potpisivanja Ugovora, odnosno aktiviranja Paketa, u ispravnom i voznom stanju.

Ukoliko se Korisnik usluge obrati Call Centru Tesla24h, sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, znajući da je zahtevlažan i netačan, tj. da je motocikl bio u kvaru pre potpisivanja Ugovora ili aktivacije Paketa i želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standardno šlepanje, te na taj način obmane Tesla24h, 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 4**

Korisnik usluge je dužan, da proveri podatke, navedene u Ugovoru i ukoliko uoči neispravnost, da u najkraćem roku, anajkasnije u roku od 24h od momenta preuzimanja Ugovora, pozove Call Centar Tesla24h na broj +381649330933, kako bi prijavio ispravne podatake. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko Korisnik zatraži uslugu pomoći na putu, Tesla24h će serukovoditi prema podacima koji se u tom momentu nalaze u bazi i u skladu sa tim Korisniku usluge pružiti uslugu pomoćina putu.

Korisnik usluge je dužan prilikom aktivacije Paketa, dostaviti Tesla24h ispravne podatke.

Nakon isteka roka od 24h od momenta preuzimanja Ugovora ili aktivacije Paketa, Korisnik usluge više nema pravo na nikakvu izmenu podataka iz Ugovora ili prijavljenih prilikom aktivacije Paketa.

**Član 5.**

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, Irska, 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 6.**

Ugovorena pomoć na putu, kao i obaveza Tesla24h i kada Korisnik usluge kontaktira Call Centar Tesla24h, na broj +381649330933 koji je na raspolaganju 24h dnevno, 365/366 dana u godini i za vreme neradnihdana i praznika.

Call Centar Tesla24h 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,
- Precizna lokacija gde se desio kvar,
- Ime i prezime,
- Vozilo i registarske oznake,
- Broj putnika na motociklu.

Nakon što Call Centar Tesla24h proveri i utvrdi da Korisnik usluge ima važeći Ugovor ili Paket, prosledиće sve dobijene podatke saradniku na terenu koji će potom Korisnika usluge pomoć na putu kontaktirati i obavestiti o vremenu dolaska na mesto gde je stao automobil., a Call Centar Tesla24h će nastaviti da posreduje u komunikaciji između Korisnika usluge i saradnika.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, s tim da pružalac usluge prilikom utovara vozila mora da dobije ključeve vozila isvu neophodnu dokumentaciju vozila (saobraćajna dozvola, a u slučaju povratka vozila za Srbiju: policijski zapisnik, punomoć za prelazak granice ili u posebnim situacijama vozač koji ima ovlašćenje za upravljanje vozilom ili vlasnik vozila mora da pratisvoje neispravno vozilo radi graničnih formalnosti,...). Prilikom zahteva Korisnika usluge za uslugom pomoći na putu, Korisnik usluge mora da ima kod sebe overen Ugovor, kako biostvario pravo na uslugu pomoći na putu. Ako je Korisnik usluge aktivirao Paket preko aktivacionog koda, prilikom zahteva zauslugom pomoći na putu, Korisnik usluge mora da ima kod sebe karticu.

**Član 7a.**

Deo paketa pomoći na putu koji se odnosi na pomoć u EVROPI - Pozivom CALL CENTRA Tesla24h na broj +381649330933, Korisnik usluge, u okviru jedne asistencije, dobija sledeće vrste usluga 24h dnevno, 365/366 dana u godini:

| **Pomoć na putu u inostranstvu, do 1,0t ukupne težine - privatni putničkimotocikl** | **LIMIT** | **BROJ DANA** |
|---|---|---|
| ***1.*** Jedna (1) manja popravka na licu mesta ili šlepanje do najbližeg servisa iz mreže saradnika ili usluga pod tačkom 4. iz ove tabele - organizacija i pokriće troškova | BEZ DOPLATE | / |
| ***2.*** Pokriće popravke u servisu ukoliko popravka može da se odradi istog dana kada je motocikl dovežen u servis | 200 € | / |
| ***3.*** Smeštaj - organizacija i pokriće troškova (po osobi i po noći) | 50 € | 2 noći |
| ***4.*** Jedan put obezbeđen povratak vozila u Srbiju | BEZ DOPLATE | / |
| ***5.*** Nastavak putovanja - organizacija i pokriće troškova (ukupno za 2 putnika) | 100 € / PO OSOBI | / |
| ***6.*** Jedan put obezbeđen parking za motocikl u slučaju uviđaja, čekanja delova i sl. | / | 2 dana |

Korisnik usluge ima pravo na jednu asistenciju; pod asistencijom se podrazumevaju jedna manja popravka na licu mesta, šlepanjedo najbližeg servisa iz mreže saradnika ili povratak motocikla na adresu iz ugovora., bez obzira da li je u pitanju kvar ili saobraćajna nezgoda, po svim uslovima i pravilima vršioca usluge u zemlji pružanja usluge pomoći na putu. Manja popravka motocikla na licu mesta podrazumeva davanje struje, ukoliko se Korisniku usluge ispraznio akumulator ili zamenu pneumatika, ukoliko Korisnik usluge ima ispravan rezervni točak. Korisnik ima pravo na uslugu šlepanja u neograničenoj kilometraži bez uslova da mora prvo svoje vozilo da popravlja u servisu u kojem se nalazi. Ukoliko korisnik usluge svojom voljom želi da popravlja motocikl u servisu zbog nastavka svog putovanja, a u istom se ispostavi da mu popravka motocikla ne odgovora zbog cenovnika tog servisa, i dalje ima bezuslovan povratak nazad. U tom slučaju, Korisnik nije u obavezi da svoj motocikl popravlja u tom servisu. Tesla24h će izvršiti povrat motocikla i putnika na adresu iz ugovora o svom trošku.

Ukoliko Korisnik usluge pozove Call centar da aktivira uslugu, a Tesla24h je već organizovala pružanje usluge i vozilo koje vršiuslugu je krenulo na lokaciju gde se nalazi motocikl, a klijent otkaže pružanje usluge, u tom slučaju se podrazumeva da je Korisniku usluge pružena kompletna usluga pomoći na putu, na koju ima pravo u okviru jedne asistencije, bez prava na žalbu Korisnikausluge.Korisnik usluge nema pravo na uslugu pomoći na putu po osnovu Ugovora ili Paketa, a u skladu sa ovim Uslovima, ako je kvaruzrokovan nemarom vozača (zaključan motocikl i izgubljeni ili neispravni ključevi, ključevi zaključani u motociklu,...).

Tesla24h snosi troškove dijagnostikovanja kvara i šlepanja, dok Korisnik usluge snosi trošak popravke motocikla preko limita od 200 eura, kao i svih potrebnih zamenskih (rezervnih) delova u servisu i van njega.

Korisnik usluge dobija prevoz, od mesta kvara i nezgode, do odredišta istovara motocikla za prijavljeni broj putnika iz motocikla bez naknade. Usluga nastavka putovanja ili smeštaja mogu da se koriste samo nakon što je motocikl prešlepan u servis i to izboromjedne od te dve usluge (jedna usluga isključuje drugu), u zavisnosti od potrebe Korisnika usluge.

Usluga smeštaja podrazumeva isključivo pokriće troškova smeštaja u hotelu. Korisnik usluge sam snosi troškove ishrane, zavreme boravka u hotelu, kao i troškove korišćenja dodatnih sadržaja hotela.

Usluga nastavka putovanja podrazumeva pokriće troškova putovanja samo u jednom pravcu, i to od mesta kvara motocikla do destinacije do koje se Korisnik usluge i uputio ili do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa, i to vozom, autobusom ili avionom.

Ukoliko Korisnik usluge na motocikli ima kućne ljubimce, kućni ljubimci se za vreme šlepanja prevoze na neispravnom motociklu.

Europ Assistance, zadržava isključivo pravo da odredi način na koji će organizovati uslugu pomoći na putu Korisniku usluge.

**Član 7b.**

Deo paketa pomoći na putu koji se odnosi na pomoć u SRBIJI - Korisnik usluge ima pravo na jednu asistenciju; Popravka manjeg kvara na licu mesta (rad na motociklu bez delova-punjenje akumulatora, dostava goriva, ili dostava ključeva) ili 1 Asistencija šlepanja u neograničenoj kilometraži do prvog majstora ili lične adrese. Besplatan prevoz 2 putnika na mesto gde se šlepa i motocikl. Čuvanje motocikla 3 dana besplatno. Popust od 20% za dalje prevoze u toku trajanja ugovora. Za član 7b. važe ograničenja usluge koje su objašnjenje u članu 7a. ali prilagođeni pružanju usluge na teritoriji Republike Srbije.

Član 23.

Dostavljajući svoje lične podatke, Korisnik prihvata da se isti obrađuju u svrhu izrade Ugovora ili aktiviranja Paketa i korištenjaprava na uslugu koja proističe iz Ugovora ili Paketa, kao i informisanja o ponudama i ostvarivanja svih benefita od strane Tesla24h i njegovih saradnika. Korisnik je upoznat da se u slučaju nedozvoljene obrade može obratiIPovereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti koji u skladu sa svojim ovlašćenjima može preduzeti mere zaštite.

**Član 24.**

Za slučaj spora Korisnik usluge pomoći na putu prihvata obavezu pokušaja mirnog rešenja u roku od 15 dana od nastankaspornog odnosa. Korisnik usluge pomoći na putu je dužan da sporni odnos prijavi pozivom na CALL CENTRATesla24h na broj +381649330933.

**Član 25.**

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

**Član 26.**

Ukoliko klijent zahteva da se vozilo odmah vrati iz Evrope na adresu u Srbiji koja je prijavljena prilikom sklapanja ugovora, a pritom Tesla24h ima indikacije da se radi o zloupotrebi usluge, Tesla24h zadržava pravo da o svom trošku preveze vozilo i putnike vozila u servis kako bi se dijagnostikovala priroda kvara, te da nije u pitanju zloupotreba usluge (namerno prouzrokovan kvar, npr. skidanje klemne, skidanje mehaničkih delova vozila, itd.) ili kvar na vozilu koji je načinjen pre kupovine paketa pomoći na putu dok se klijent već nalazio van granica Republike Srbije. U slučaju da se dokaže da je sve regularno i da nema elemenata zloupotrebe, klijent ima parvo da koristi sve uslove Paketa. Ukoliko se ispostavi da je klijent namerno zloupotrebio uslugu kako bi svoje vozilo prevezao na teritoriju Srbije, a kvar je već bio na vozilu, Tesla24h nije u dužnosti da izvrši bilo koju stavku iz ugovora i neće snositi nijedan trošak. Prilikom provere slučaja

**Član 8.**

Ukoliko priroda kvara nema za posledicu momentalno zaustavljanje motocikla, nego se Korisnik usluge svojim motociklom odveze do servisa za popravak motocikla, bez pomoći vozila za pružanje pomoći na putu i u tom servisu se utvrdi da motocikl ne može da sepopravi istog dana, Korisnik usluge ne stiče pravo na povratak motocikla za Srbiju, na osnovu potvrde takvog servisa, niti na nastavak putovanja ili smeštaj u hotel. Tek nakon što se motocikl Korisnika usluge, po proceduri, preveze do najbližeg ovlašćenog servisa, koji odredi Europ Assistance, Budimpešta, Korisnik usluge stiče pravo na usluge pomoći na putu u skladu sa čl. 7 ovih Uslova.

**Član 9.**

Korisnik usluge stiče pravo na uslugu pomoći na putu samo ako ga nezgoda ili kvar zadese kao učesnika u saobraćaju,a ako jeza njegov utovar na šlep vozilo potrebno specijalizovano vozilo za izvlačenje u tom slučaju se Korisniku usluge može organizovati specijalno vozilo o trošku Korisnika usluge, a po redovnom cenovniku vršioca usluge.

**Član 10.**

Prijava kvara ili udesa CALL CENTRU Tesla24h na broj +381649330933 mora biti isključivo na dan kada se neispravnost motocikla desila, i tad se podrazumeva da se pruža usluga pomoći na putu, koju je Tesla24h u obavezi da izvrši u skladu sa ovim Uslovima, osim u slučajevima navedenim pod čl. 16, čl. 17, čl. 18, čl. 19 čl. 20 i čl. 21 ovih Uslova. U suprotnom, ako motocikl stoji duže od 24h parkirano, ne smatra se da je motocikl učesnik u saobraćaju i kao takvom, ne može se pružiti usluga pomoći na putu, već to spada domen standardnog prevoza motocikla, što nije predmetEvropa paketa pomoći na putu, kao i ovih Uslova.

**Član 11.**

Motocikl koje nije registrovan, nema urađen tehnički pregled i nema obavezno osiguranje, kao takvo po zakonu ne može biti učesnik u saobraćaju i takvom motociklune može biti pružena usluga pomoći na putu.

Korisnik usluge ne može da potpiše Ugovor ili aktivira Paket za motocikl iz st.1 ovog člana, niti će se kupljeni paket pomoćina putu za takav motocikl smatrati važećim i obavezujućim.

**Član 12.**

Usluga pomoći na putu se odnosi isključivo namotocikla koja ne prelaze ukupnu težinu od 1,0t bruto. Od pružanja ove usluge pomoći na putu, izuzeta su sva putnička vozila, kombi vozila, kamioni, vozila javnog prevoza i taxi vozila.

**Član 13.**

Iznos usluge pomoći na putu je formiran prema važećem cenovniku Tesla24h u trenutku zaključenja Ugovora, koji je usvakom momentu istaknut na zvaničnoj internet stranici Tesla24h (www.tesla24h.com).

**Član 14.**

Vreme izlaska na lice mesta vozila za pružanje usluge pomoći na putu je u skladu sa svim uslovima i pravilima izvršioca usluge u zemlji pružanja usluge pomoći na putu, izuzev u situacijama kada zbog više sile vozilo nije u mogućnosti da dođe. Tesla24h ne utiče na vreme izlaska vozila za pružanje usluge pomoći na putu i Tesla24h se ne smatra odgovornom za vreme čekanjaKorisnika usluge, u skladu sa čl. 1 ovih Uslova.

**Član 15.**

Tesla24h se ne smatra odgovornom za kašnjenje ili obustavljanje pružanja uslugepomoći na putu u slučaju više sile, građanskog ili međunarodnog rata, pobuna, ustanaka, demonstracija ili sl.

**Član 16.**

Tesla24h 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 motocikla na licu mesta, vezanu za rezervne delove (pneumatik,...) i gorivo, neophodne za osposobljavanje motocikla za nastavak putovanja.

Takođe, ukoliko Korisnik usluge ne ispoštuje proceduru za ostvarivanje besplatne usluge pomoći na putu i sam (bez pozivanja Tesla24h Call Centra), o svom trošku, organizuje neku od usluga iz čl.7 ovih Uslova, Tesla24h ne vrši refundaciju tako nastalih troškova Korisniku usluge.

Nikakva vrsta refundacije, nije predmet ovog Ugovora ili Paketa.

Kada zakonska regulativa države u kojoj je motocikl stao, ne dozvoljava da se Korisniku usluge organizuje pomoć na putu na standardan način, nego je Korisnik usluge u obavezi da sam prijavi problem dežurnoj hitnoj službi države u kojoj se nalazi, u tom slučaju će Europ Assistance, Budimpešta odobriti refundaciju Korisniku usluge za troškove šlepanja motoikla,do iznosa od 250 eura, po osnovu računa koji je Korisnik usluge u obavezi da uzme od pružaoca usluge i dostavi Tesla24h.

**Član 17.**

U slučaju da Korisnik usluge na bilo koji način zloupotrebljava pomoć na putu (davanje lažnih informacija pri predstavljanjuCALL CENTRU Tesla24h na broj +381649330933, namerno dovođenje motocikla u stanje neispravnostii slično), nastupa momentalno raskidanje Ugovora između Tesla24h i tog Korisnika usluge ili poništavanje važenja Paketa, uz pravo Tesla24h na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Tesla24h na jednostrani raskid Ugovora ili poništavanje važenjaPaketa, bez prava žalbe Korisnika usluge.

**Član 18.**

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 19.**

Usluga pomoći na putu od strane Tesla24h neće biti izvršena niti će Tesla24h snositi troškove u sledećim slučajevima:

- šteta ili gubici prouzrokovani direktno ili indirektno 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 vazdušnim udarima od aviona ili drugih letelica koji se kreću brzinom zvuka ili nadvazdušnom 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 motocikla kome treba pružiti uslugu pomoći na putu, pod dejstvom alkohola i drugih opijata, on kao takav ne sme da bude učesnik u saobraćaju, te Tesla24h nije ni u obavezi da takvom licu pruži uslugu pomoći na putu.
- ako se motocikl 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. Tada Korisnik usluge ima mogućnost da organizuje izvlačenje motocikla iz garaže sam ili uz organizacionu pomoć Tesla24h, ali o svom trošku i tek nakon što motocikl bude van takve garaže i na mestu gde tehnička mogućnost dozvoljava pružanje usluge, Tesla24h je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima.
- ukoliko Korisnik usluge šteti 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 motocikla. Tesla24h će ovo tretirati kao zloupotrebu, neće biti u obavezi da preveze motocikl, a sam izlazak na lice mesta i utvrđivanje činjeničnog stanja, od strane lica osposobljeneog za pružanje usluge pomoćina putu, smatraće se kao iskorištena usluga.

**Član 20.**

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 upozoriti Europ Assistance, Budimpešta da zajedno sa vozačem vozila za pružanje usluge pomoći na putu, pošalje ipoliciju 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 Tesla24h 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, a usluga pomoći na putu ka Korisniku usluge će se smatrati izvršenom, bez mogućnosti na žalbu.

**Član 21.**

Tesla24h 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 22.**

Tesla24h ne odgovara za stvari koje se u momentu pružanja usluge pomoći na putu zateknu u vozilu kome se pružauslugapomoći na putu.

u vezi zloupotrebe usluge i samog kvara motocikla Tesla24h ima pravo da traži određene dokumente od servisa na uvid koji potvrđuju da je vozilo pregledano (o trošku Tesla24h) i da traži na uvid od klijenta dokaz u vidu fotografije, geolokacije, koordinata ili zvaničnog dokumenta.

**Član 25.**

1. U slučaju saobraćajne nezgode, ukoliko postoji odgovornost trećeg lica za saobraćajnu nezgodu, Korisnik usluge koji je učestvovao u saobraćajnoj nezgodi, daje neopozivu saglasnost i ovlašćuje Tesla24h da u ime Korisnika usluge, a za svoj račun traži naplatu troškova šlepovanja i prevoza putnika od osiguranja drugog učesnika u saobraćajnoj nezgodi, koji je istu i prouzrokovao, a koje je Tesla24h imala obezbeđujući Korisniku usluge uslugu pomoći na putu za njegovo havarisano vozilo, u skladu sa ovim Uslovima.

2. Korisnik usluge je dužan da slika vozila i registarske oznake svih učesnika u saobraćajnoj nezgodi, kao i da dostavi slike vozačke dozvole, saobraćajne dozvole, lične karte i polise autoodgovornosti od lica koje je prouzrokovalo saobraćajnu nezgodu, i da obezbedi za Tesla24h svu neophodnu dokumentaciju (ovlašćenja za naplatu troškova šlepovanja i zapisnik od policije ili Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi) kojom se može utvrditi odgovornost trećeg lica, kao i svu dodatnu dokumentaciju koju Tesla24h zatraži od Korisnika usluge, radi podnošenja zahteva za naplatu štete. Onog trenutka kad je Korisnik usluge dostavio Tesl24h svu neophodnu dokumentaciju, Korisniku usluge se asistencija navedena pod tačkom 1. ili pod tačkom 2. u ovom članu, u zavisnosti od toga koju je iskoristio, ne smatra iskorišćenom i ima pravo na nju i dalje u slučaju novog kvara ili saobraćajne nezgode vozila, a najkasnije do datuma isteka Ugovora ili Paketa 3.Korisniku usluge usluga pomoći na putu se smatra iskorišćenom, ukoliko:

a. Tesla24h pomoć na putu ne obezbedi potrebnu dokumentaciju,

b. Korisnik usluge želi sam da naplati štetu od osiguravajućeg društva drugog učesnika u saobraćajnoj nezgodi.

4.Korisnik usluge ima pravo na besplatni prevoz putnika koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili saobraćajne nezgode, putem vozila za pružanje usluge pomoći na putu, i to od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do odredišta istovara vozila. Ukoliko je broj putnika veći od broja mesta u vozilu za pružanje usluge pomoći na putu, Korisnik usluge ima pravo na uslugu prevoza preostalog broja putnika o trošku Tesla24h, na način koji odredi Tesla24h (voz ili autobus), od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do odredišta istovara vozila, s tim da ukupan broj putnika u neispravnom vozilu ne može biti veći od dozvoljenog broja putnika za koje je vozilo registrovano. Maksimalni iznos za uslugu prevoza putnika do odredišta istovara vozila, koji će Tesla24h pokriti je do iznosa ukupne cene autobuske ili vozne karte u jednom pravcu za sve putnike

5.Korisnik usluge nema pravo na povratak vozila na kućnu adresu u Republici Srbiji ukoliko je na vozilu neispravan pneumatik i/ili akumulator i/ili razbijeno staklo i/ili je neispravna svetlosna signalizacija i/ili su potrošene kočione pločice na automobilu, već Korisnik usluge potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa neopozivo prihvata rešenje koje će mu u tom slučaju ponuditi Tesla24h.

6. Korisnik usluge stiče pravo na korišćenje usluge pomoći na putu samo ako ga saobraćajna nezgoda ili kvar zadese kao učesnika u saobraćaju. Pod kvarom se podrazumeva svaka mehanička, električna i elektronska greška na vozilu, zbog koje vozilo nije u voznom stanju, a koja nije uzrokovana nemarom vozača. Pod kvarom se ne podrazumeva i Korisnik usluge nema pravo na uslugu pomoći na putu, u slučaju:

- neispravnosti uzrokovane neredovnim servisiranjem vozila (filteri, kočnice, itd). Korisnik usluge nema pravo na pomoć na putu ukoliko je auto stao zbog neredovnog servisiranja i sada želi pomoć na putu kako bi uradio veliki ili mali servis,
- neispravnosti tempomata,
- neispravnosti pokazivača pravca,
- otkinut retrovizor, a vozilo nije učesnik saobraćajne nezgode,
- napukla šoferšajbna ili drugo staklo, osim kada je oštećenje takve prirode da realno ometa vozača u vožnji i ukoliko je Korisnik usluge bio učesnik saobraćajne nezgode i

ima policijski zapisnik,

- neispravnosti rada brisača. Korisnik usluge ima pravo na pomoć na putu samo u slučaju ekstremnih vremenskih nepogoda, kada su brisači otkazali u toku vožnje, neispravnosti svetlosne signalizacije na vozilu, neispravnosti klima uređaja, zaključane i/ili blokirane lavlje kandže ili bilo koje druge sigurnosne brave ili zaštite na vozilu. U slučaju da je problem na vozilu uzrokovan neispravnošću pneumatika i akumulatora, Korisnik usluge nema pravo na asistenciju povratka vozila na kućnu adresu, već je neopozivo saglasan sa svakim rešenjem koje mu bude ponuđeno od strane Tesla24h pomoć na putu.

7.Ukoliko Tesla24h pomoć na putu dođe u posed informacija, nakon što je Korisniku usluge pružena usluga pomoći na putu, da Korisnik usluge nije imao pravo na uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima, Korisnik usluge je saglasan da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana uručenja zahteva za nadoknadom isplati Tesla24h pomoći na putu sve nastale troškove prilikom izvršenja predmetne usluge.