**USLOVI POMOĆI NA PUTU ZA TESLA CARGO PAKET**
**TESLA24H DOO**

**Član 1.**

Pozivom CALL CENTRA Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, Korisnik usluge pomoći na putu za vreme trajanja Ugovora *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 praznog vozila bez tereta ili putnika u neograničenoj kilometraži od mesta kvara vozila ili saobraćajne nezgode do najbližeg servisa ili do najbližeg ovlaštenog servisa ili do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru.

ili

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

ili

3. dostava ključa od adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru do mesta slučaja,

Aistencije navedene pod 1., 2. i 3. se međusobno isključuju i kada Tesla24h DOO pruži Korisniku usluge jednu od navedenih asistencija, paket se smatra iskorištenim, a eventualne sledeće usluge Tesla24h DOO će se naplaćivati po važećem cenovniku Tesla24h DOO 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 Tesla24h DOO a.

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 za maksimalno 2 putnika iz vozila bez naknade.

Korisnik usluge dobija uslugu organizacije prevoza lica, u slučaju da ih ima više od 2 do maksimalnog broja putnika na koji je vozilo registrovano, o trošku Korisnika usluge, po redovnom cenovniku odabranog prevoznika.

Nakon izvršene usluge šlepanja, ukoliko je Korisniku usluge potrebno, Tesla24h DOO može **organizovati** *o trošku Korisnika usluge*, smeštaj lica (vozača i putnika) u najbližem hotelu (motelu), po redovnom cenovniku odabranog ugostitelja.

U slučaju da vozilo kojem je potrebna pomoć na putu ima priključno vozilo, vozilo Tesla24h DOO 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. U slučaju šlepanja vozila Tesla24h je u obavezi da organizuje besplatno šlepanje iz stavke 1. ovog člana ukoliko je to vozilo isključivo prazno i bez putnika u njemu. Ukoliko je vozilo natovareno Tesla24h DOO će besplatno izvršiti organizaciju prevoza tereta a trošak prevoza tereta plaća korisnik sam po ceni pružaoca te usluge. Sve navedene usluge pomoći na putu iz ovog člana se pružaju na teritoriji Srbije (izuzev Kosova). Tesla24h DOO zadržava isključivo pravo da odredi koje vozilo, za pružanje usluge pomoći na putu, će poslati na lice mesta Korisnika usluge.

**Član 2.**

Pomoć na putu dobija lice koje je zaključilo Ugovor o usluzi pomoći na putu (u daljem tekstu: Ugovor), ali se odnosi isključivo i samo na vozilo navedeno u Ugovoru, i ne može biti iskorišteno za neko drugo vozilo, osim u slučaju navedenim pod čl. 6.

Ukoliko je potpisnik Ugovora fizičko lice, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova, je lice na koje Ugovor glasi i **članovi njegove najuže porodice (supružnik, roditelji i deca).** Kada Ugovor glasi na firmu, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova su svi zaposleni u toj firmi, kojima je firma odobrila korištenje vozila, za koje ima važeći Ugovor. Kada Ugovor glasi na firmu, 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 vozilom, koje ima važeći Ugovor. Kada Ugovor glasi na lizing kuću, Korisnik usluge, u smislu ovih Uslova, su pored zaposlenih i lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje vozila izdano od strane lizing kuće.Ukoliko Ugovor glasi na firmu ili lizing kuću Tesla24h DOO ima pravo ali nema obavezu vršenja provere i utvrđivanje statusa u firmi ili lizing kući, za lice koje se obratilo Tesla24h DOO sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, po osnovu Ugovora i smatraće ga Korisnikom usluge.Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora. 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 Tesla24h DOO,i dostavljanjem svih neophodnih podataka, prihvata sve odredbe Uslova pomoći na putu.

**Član 3.**

Rok važenja Ugovora počinje po isteku 24-tog časa od momenta uplate usluge pomoći na putu, 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, i opcionih podataka: datum rođenja Korisnika usluge, JMBG Korisnika usluge, e-mail Korisnika usluge, godište vozila i boja automobila. Ugovor traje do isteka 24-tog časa dana koji je naveden u Ugovoru maksimalno 365/366 dana dana od dana početka važenja Paketa.

**Član 4.**

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

**Član 5.**

Korisnik usluge je dužan, da proveri podatke, navedene u Ugovoru i ukoliko uoči neispravnost, da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 24h od momenta preuzimanja Ugovora, pozove Call Centar Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, kako bi prijavio promenu podataka. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko Korisnik zatraži uslugu pomoći na putu, Tesla24h DOO 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 Tesla24h DOO ispravne podatke.Korisnik usluge nema pravo na izmenu podataka iz Ugovora ili prijavljenih prilikom aktivacije Paketa, u trenutku zahteva za uslugom pomoći na putu.

**Član 6.**

Korisnik usluge, potpisivanjem Ugovora, izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da je vozilo za koje je potpisao Ugovor, u trenutku potpisivanja Ugovora u ispravnom i voznom stanju. Ukoliko se Korisnik usluge obrati Call Centru Tesla24h DOO sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, znajući da je zahtev lažan i netačan, tj. da je vozilo bilo u kvaru pre potpisivanja Ugovora i želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standardno šlepanje, te na taj način obmane Tesla24h DOO, Ugovor će se smatrati ništavnim, a Korisnik usluge gubi pravo da koristi uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima do isteka Ugovora.

**Član 7.**

Ukoliko Korisnik usluge otuđi vozilo za koje je potpisao Ugovor, a želi da zadrži paket pomoći na putu, dužan je u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 2 dana od dana otuđenja vozila, da pozove Call Centar Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, kako bi prijavio novo vozilo za koje će nastaviti da važi paket pomoći na putu. Korisnik usluge može da koristi uslugu pomoći na putu najranije po isteku 24h, od momenta prijave promene podataka o vozilu.Korisnik usluge za vreme važenja Ugovora može da promeni vozilo maksimalno 2 puta.Ukoliko Korisnik usluge proda vozilo na koje ima pravo usluge pomoći na putu i ne želi da prenese to pravo na drugo svoje vozilo, nego da ustupi uslugu pomoći na putu novom vlasniku vozila, dužan je u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 2 dana od dana otuđenja vozila, da pozove Call Centar Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, kako bi prijavio podatke novog Korisnika usluge. U suprotnom, novi vlasnik vozila ne može da koristi paket pomoći na putu i usmeni dogovor o ustupanju paketa pomoći na putu između Korisnika usluge i novog vlasnika vozila će se smatrati ništavnim i Tesla24h DOO nema nikakvu obavezu prema zahtevima za uslugom pomoći na putu upućenim od novog vlasnika vozila na koje glasi paket pomoći na putu.Korisnik usluge nema mogućnost da zamrzne važenje Ugovora.

**Član 8.**

Pozivom CALL CENTRA Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933 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 9.**

Ugovorena pomoć na putu kao i obaveza Tesla24h DOO počinje kada Korisnik usluge kontaktira Call Centar Tesla24h DOO , na broj 064/933-0-933, koji je na raspolaganju 24h dnevno, 365/366 dana u godini i za vreme neradnih dana i praznika.

Call Centar će izvršiti proveru podataka u bazi Korisnika usluge, kao i pravo na pružanje usluga preko sledećih informacija koje će tražiti od lica koje je uputilo zahtev:

- Broj ugovora ,
- Priroda kvara,

Lokacija gde se desio kvar i gde vozilo treba da se preveze,

- Ime i prezime,
- Vozilo i registarske oznake,
- Broj putnika u vozilu.

Nakon što Call Centar Tesla24h DOO proveri i utvrdi da Korisnik usluge ima važeći Ugovor, 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, 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 2. ovih Uslova, a u skladu sa ovim Uslovima. Prilikom zahteva Korisnika usluge za uslugom pomoći na putu, Korisnik usluge mora da ima kod sebe overen Ugovor, kako bi ostvario pravo na uslugu pomoći na putu.

**Član 10.**

Ukoliko Korisnik usluge zatraži uslugu pomoći na putu, a ne otkaže je u roku od 15 minuta od prvog poziva upućenog ka Call Centaru Tesla24h DOO a, na broj 064/933-0-933, a najksnije do polaska vozila za pružanje pomoći na putu ka Korisniku usluge, smatraće se da je asistencija iz čl. 1. ovih Uslova iskorištena, iako je Korisnik usluge sam osposobio vozilo i nastavio dalje putovanje.

**Član 11.**

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 od mesta preuzimanja vozila koje je u kvaru do mesta istovara vozila i nazad do mesta utovara.

**Član 12.**

Korisnik usluge stiče pravo na korištenje usluge pomoći na putu samo ako ga nezgoda ili kvar zadese kao učesnika u saobraćaju.

Prijava kvara ili udesa CALL CENTRU Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933 mora biti isključivo na dan kada se neispravnost vozila desila, i tad se podrazumeva da se pruža usluga pomoći na putu, koju je Tesla24h DOO u obavezi da izvrši u skladu sa ovim Uslovima, osim u slučajevima osim u slučajevima navedenim decidno navedenim 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 TESLA CARGO paketa pomoći na putu, kao i ovih Uslova.Ukoliko priroda 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 Tesla24h DOO a, 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 Tesla24h DOO a, prilikom prijave kvara, ima bilo kakvu sumnju da Korisnik usluge pokušava da zloupotrebi uslugu pomoći na putu, sa ciljem da je iskoristi kao standardno šlepanje, a ne kao pomoć na putu (Korisnika usluge kvar nije zadesio u toku vožnje: vozilo stoji pokvareno u servisu, garaži, na parkingu..., vozilo je pokvareno više sati, itd), Tesla24h DOO ima diskreciono pravo da Korisniku usluge ne pruži uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima i da jednostramo raskine Ugovor ili poništi važenje Paketa.U slučaju da Korisnik usluge daje lažne informacije prilikom zahteva za uslugom pomoći na putu CALL CENTRU Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, nastupa momentalno raskidanje ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa između Tesla24h DOO i Korisnika usluge, uz pravo Tesla24h DOO na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Tesla24h DOO na jednostrani raskid ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa, bez prava žalbe Korisnika usluge.

**Član 13.**

Ako se vozilo kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu nalazi na javnom ili privatnom parkingu ili garaži koja zbog svoje konstrukcije onemogućava pristup vozilu koje treba da pruži uslugu pomoći na putu ili je za utovar i istovar vozila, kojem treba da se pruži usluga pomoći na putu, potrebno specijalizovano vozilo (neisravno 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 Tesla24h DOO a, 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, Tesla24h DOO je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima.

**Član 14.**

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 15.**

U slučaju da Korisnik usluge prekorači limite koji su pokriveni od strane Tesla24h DOO na teritoriji Srbije, Korisnik usluge sam snosi ostatak troškova po cenovniku pružaoca usluge sa popustom od 20%.

**Član 16.**

Usluga pomoći na putu se odnosi isključivo na putnička, laka teretna vozila i kombi vozila koja prevoze putnike a koja ne prelaze ukupnu težinu od 3,5t bruto. Od pružanja ove usluge pomoći na putu, izuzeta su sva kombi vozila koja prelaze težinu od 3,5t bruto, kamioni i vozila javnog prevoza i vozila koja se ilegalno-bez potrebnih dozvola i licenci, bave prevozom putnika i robe.

**Član 17.**

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

**Član 18.**

Tesla24h DOO se obavezuje da će na lice mesta doći u najkraćem mogućem roku od momenta prijave kvara, udesa CALL CENTRU Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, izuzev u situacijama kada zbog više sile vozilo nije u mogućnosti da dođe u ugovorenom roku, o čemu će Korisnik usluge biti obavešten od strane CALL CENTRA Tesla24h DOO a.

**Član 19.**

Tesla24h DOO 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.Takođe, ukoliko Korisnik usluge ne ispoštuje proceduru za ostvarivanje besplatne usluge pomoći na putu i sam (bez pozivanja Tesla24h DOO ivog Call Centra), o svom trošku, organizuje neku od usluga iz čl.1 ovih Uslova, Tesla24h DOO ne vrši refundaciju tako nastalih troškova Korisniku usluge.Nikakva vrsta refundacije, nije predmet ovog Ugovora ili Paketa.

**Član 20.**

Tesla24h DOO 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 21.**

Usluga pomoći na putu od strane Tesla24h DOO neće biti izvršena niti će Tesla24h DOO 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 aviona ili drugih letelica koje 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 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 Tesla24h DOO nije ni u obavezi da takvom licu pruži uslugu pomoći na putu.
- ukoliko Korisnik usluge želi ovaj paket da iskoristi u vidu standardnog šlepanja, a ne stvarne potrebe za uslugom pomoći na putu i pri tom da lažne informacije o stanju vozila. Tesla24h DOO će ovo tretirati kao zloupotrebu, neće biti u obavezi da preveze vozilo, a sam izlazak na lice mesta i utvrđivanje činjeničnog stanja, od strane Tesla24h DOO ovog lica osposobljnog za pružanje usluge pomoći na putu, smatraće se kao iskorištena besplatna usluga.

**Član 22.**

Ako agent u Call Centru prilikom prijema poziva od strane Korisnika usluge ili neposredno vozač vozila za pružanje usluge pomoći na putu 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 Tesla24h DOO 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 Tesla24h DOO o činjeničnom stanju, a usluga pomoći na putu ka Korisniku usluge će se smatrati izvršenom, bez mogućnosti na žalbu.

**Član 23.**

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

**Član 24.**

Tesla24h DOO ne odgovara za štetu na vozilu koja nastane prilikom transporta, a koja je nastala krivicom trećeg lica ili krivicom Korisnika usluge pomoći na putu.

**Član 25.**

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

**Član 26.**

Za slučaj spora Korisnik usluge pomoći na putu prihvata obavezu pokušaja mirnog rešenja u roku od 15 dana od nastanka spornog odnosa. Korisnik usluge pomoći na putu je dužan da sporni odnos prijavi pozivom na CALL CENTRA Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933

**Član 27.**

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

**Član 28.**

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 odgvornost 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 Tesli24h 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 saobračajna 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 saobraćejne 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.