

TESLA24H DOO - USLOVI POMOĆI NA PUTU ZA PAKET: TESLA LIČNI

Pomoć na putu dobija fizičko lice koje je zaključilo Ugovor o usluzi pomoći na putu (u daljem tekstu: Ugovor) i odnosi se samo i isključivo na lice navedeno u Ugovoru, koje će u smislu ovih Ulova biti jedini mogući Korisnik usluge (u daljem tekstu: Korisnik usluge), osim u slučaju navedenim pod čl. 7 ovih Ulova. Korisnik usluge može do ostvari pravo na uslugu pomoći na putu za bilo koje putničko vozilo iz čl. 15 ovih Ulova, ako je u trenutku kvara ili neizgode fizički prisutan u neispravnom vozilu i kod sebe ima važeći Ugovor o pomoći na putu ili/ili karticu Tesla24h i lični dokument, radi identifikacije na pravu uslugu pomoći na putu. Korisnik usluge nema mogućnost da promeni lice, koje je navedeno u Ugovoru, 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 Ulova pomoći na putu. Uslovi pomoći na putu u Paketu su važeći bez pečata i potpisa Tesla24h i dostavljanjem svih neophodnih podataka, prihvata sve odredbe Ulova pomoći na putu.

Član 2.

Rok važenja Ugovora počinje po isteku 24-og časa od momenta uplate usluge pomoći na putu, nakon što Korisnik predoči Tesla24h potrebne podatke u vidu JMBG, model vozila i broj vozila.*** Ugovor traje do isteka 24-og časa dana koji je naveden u Ugovoru (maksimalno 365/366 dana), a Paket traje do isteka 24-og časa 365/366. dana od dana početka važenja Paketa.

Član 3.

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

Član 4.

Korisnik usluge je dužan, da proveti podatke, navedene u Ugovoru i ukoliko uslovi neispravnost, da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 24h od momenta preuzimanja Ugovora, pozove Call Center 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 iz ovog Ulova. Ukoliko Korisnik usluge ne odgovara da se vozilo preveze do navedenih destinacija, vozilo može na kvaru pre potpisivanja Ugovora i Želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standardno šlepanje, te na taj način obnove Tesla24h DOO, Ugovor, odnosno Paket će se smatrati ništavim, a Korisnik usluge gubi pravo da koristi uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima, do isteka Ugovora ili Paketa.

Član 5.

Korisnik usluge, potpisivanjem Ugovora, izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da nije potpisao Ugovor, sa namerom da ga iskoristi za vozilo koje je neispravno u trenutku potpisivanja Ugovora.

Ukoliko se Korisnik usluge obrati Call Centru Tesla24h DOO, sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, znaajući da je zahtev lažan i neačistan, 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 obnove Tesla24h DOO, Ugovor, odnosno Paket će se smatrati ništavim, a Korisnik usluge gubi pravo da koristi uslugu pomoći na putu prema ovim Uslovima, do isteka Ugovora ili Paketa.

Član 6.

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
- etni putarima na teritoriji Srbije
- ovičanim servisima na teritoriji Srbije.

Član 7.

Ugovorena pomoć na putu kao i obezbeđ 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 uputio zahtev:

- Broj ugovora i/ili broj kartice,
- Piroda 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 ili Paket, pristupiće organizaciji usluge pomoći na putu na teritoriji Srbije. Korisnik usluge, u trenutku zahteva za uslugom pomoći na putu u trenutku kada na lice mesta dođe vozilo za pružanje usluge pomoći na putu, mora biti pored neispravnog vozila sa ideom, kako bi pokazali na zahtev lica, koje je izšlo 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 zahtevu 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 Korisnik 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 Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, 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:

- Šlepanje bez ograničenja kilometraže, najkraćim pravcem, od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do najbližeg servisa ili do najbližeg ovlašćenog servisa ili do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru. Ukoliko Korisnik 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, 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 (u zavisnosti šta je na manjoj udaljenosti) i od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do destinacije po želji Korisnika usluge, po važećem cenovniku Tesla24h DOO uz posup od 20%.
- ili
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.
- ili

3. dostava ključa od adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa do mesta slučaja, bez naknade. Asistencije navedene pod 1., 2., 3. se međusobno isključuju i kada Tesla24h DOO pruži Korisniku usluge jednu od navedenih asistencija, paket se smatra iskorišćenim, a eventualne sledeće usluge Tesla24h DOO će se naplatiti po važećem cenovniku Tesla24h DOO uz posup od 20% u toku trajanja Ugovora ili Paketa.

U slučaju veće havarije, Korisnik usluge dobija čuvanje vozila 3 dana bez naknade, a savaki naredni dan čuvanja vozila Korisnika usluge se naplaćuje po važećem cenovniku Tesla24h DOO. 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 n je može biti više od maksimalnog broja putnika za koje je vozilo registrovano, o trošku Tesla24h i na način koji odredi Tesla24h DOO.

Ukoliko Korisnik usluge ljubimca, kućni ljubimci se za vreme šlepanja prevoze u neispravnom vozilu. Nakon izvršene usluge šlepanja, ukoliko je Korisnik u uslugu potrebno, Tesla24h DOO može organizovati o trošku Korisnika usluge, smeštali 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 havarišno, tehnički neispravno ili sa neispravnom svetlosnom signalizacijom, prevoz takvog priključnog vozila snosi sam Korisnik usluge, po redovnom cenovniku pružaoca usluge. Svi navedene usluge pomoći na putu, kao i ovih Ulova. 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, 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, u slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara u servisu za popravak vozila. Ukoliko agent u CALL CENTRU Tesla24h DOO, 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 štoj pokrenovo u servisu, garaži, na parkingu..., vozilo je pokrenovo više sati, itd), Tesla24h 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 Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, nastupa momentalno raskidanje ovog Ugovora između Tesla24h DOO i Korisnika usluge, bez obzira na to da li je Tesla24h DOO na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Tesla24h DOO na jedinstveni raskid ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa, bez prava žalbe 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 Centaru Tesla24h DOO na osnovu evidencijci poziva pružaoca usluge, na broj 064/933-0-933, a najkasnije do polaska vozila za pružanje pomoći na putu ka Korisniku usluge, smatraće se da je asistencija iz čl. 8 ovih Ulova iskorišćena, iako je Korisnik usluge sam osobito vozilo i nastavio dalje putovanje.

Član 10.

Na teritoriji Srbije, Korisnicima usluge se kilometraža bez 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 povoljnim uslovima, i to od mesta 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 zadesae 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 u obezvezi da izvrši u skladu sa ovim Uslovima, osim u slučajevima navedenim pod čl. 2. čl. 6, čl. 20, čl. 21 čl. 22 ovih Ulova. 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 i sadržina pružanja usluga Tesla ličnog paketa pomoći na putu, kao i ovih Ulova. 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, 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, u slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara u servisu za popravak vozila. Ukoliko agent u CALL CENTRU Tesla24h DOO, 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 štoj pokrenovo u servisu, garaži, na parkingu..., vozilo je pokrenovo više sati, itd), Tesla24h 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 Tesla24h DOO na broj 064/933-0-933, nastupa momentalno raskidanje ovog Ugovora između Tesla24h DOO i Korisnika usluge, bez obzira na to da li je Tesla24h DOO na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Tesla24h DOO na jedinstveni 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 kroz svoje konstrukcije onemogućava pristup putu, koji ne treba da se pruži, potrebu ispoljizavajući pomoć na putu, potrebu ispoljizavajući pomoć na putu, potrebu ispoljizavajući pomoć na putu (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 Tesla24h DOO, 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 tehnika mogućnost dozvoljava pružanje usluge, Tesla24h DOO je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima.

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 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 Tesla24h DOO na teritoriji Srbije, Korisnik usluge sam snosi ostatak troškova po cenovniku pružaoca usluge sa posupom 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.

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.

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.

Član 19.

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 st.

Član 20.

Usluga pomoći na putu od strane 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 kradom.
- jonizirajuće zračenje ili radioaktivno zračenje 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, reli vožnje, testovi brzine i izdržljivosti ili druga vrsta treninga slična tome
- nesreće ili povrede izazvane namenim kršnjejem ili namenim neposkišanjejem zakona ili izazvane aktivnoš koje lokalne vlasti nisu odobrile.
- šteta ili povreda izazvane namenim greškom vozača, kradom, 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 nije ni u obezvezi 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 će ovo tretirati kao zloupotrebu, neće biti u obezvezi da preveze vozilo i sam istaće na lice mesta i utvrdvatiće činjenično stanja, od strane Tesla24h lica opsosobnožnog za pružanje usluge pomoći na putu, smatraće se kao iskorišćena besplatna usluga.

Član 21.

Ako agent u Call Centru ili neposredno vozač vozila za pružanje usluge pomoći na putu prilikom prijave poziva i izlaska na lice mesta 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 opijatih sredstava, agent će zajedno sa vozačem 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 prekinie uslugu pružanja pomoći na putu, bez konsultacije sa nadležnim, već samo obavesti agenciju iz Call Centra Tesla24h 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 u 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 Tesla24h i njegovih saradnika. Korisnik je upoznat da se u slučaju

nezdovolljene 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 23.

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 24.

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

Član 25.

Za slučaj spora Korisnik usluge pomoći na putu prihvata obaveznu 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 CENTRU Tesla24h na broj 064/933-0-933.

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

Član 27.

1. U slučaju saobraćajne nezgode, ukoliko postoji odgovornost trećeg lica za saobraćajnu nezgodu, Korisnik usluge koji je učestvovao u saobraćajnoj nezgodi, daje nepozivu saglasnost i ovlašćuje Tesla24h da u ime Korisnika usluge, a za svoj račun traži naplatu troškova šlepanja i prevoza putnika od osiguranja drugog učesnika u saobraćajnoj nezgodi, koji je isti i prouzrokovao, a koje je Tesla24h lica obezbeđujući Korisniku usluge uslugu pomoći na putu za njegovo havarišno 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 šlepanja i zapisnik od policije ili Evropski izveštaj o saobraćajnoj nezgodi) kojom se može utvrditi odgovornost trećeg lica, kao i svi dodatnu dokumentaciju koju Tesla24h zatraži od Korisnika usluge, radi potrošenja zahteva za naplatu štete. Onog trenutka kad je Korisnik usluge dostavio Tesla24h svu neophodnu dokumentaciju, Korisniku usluge se asistencija navedena pod tačkom 1. ili pod tačkom 2. u ovom članu, u zavisnosti od toga koji 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 povratku vozila na kućnu adresu u Republici Srbiji ukoliko je na vozilu neispravan pneumatik ili akumulator i/ili razbijeno staklo i/ili je neispravna svetlosna signalizacija i/ili su potrošene kožlone pločice na automobilu, već Korisnik usluge potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa neposredno 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 zadesae 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,
- napušta željašbina 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 brišača, Korisnik usluge ima pravo na pomoć na putu samo u slučaju ekstremnih vremenskih nepogoda, kada su brišači otkazali u toku vožnje,
- neispravnosti svetlosne signalizacije na vozilu,
- neispravnosti klima uređaja,
- zaključane ili blokirane lavljice kandžle ili bilo koje druge sigurnosne brave ili zaštite na vozilu.

U slučaju da je problem na vozilu uzrokovao neispravnosć pneumatika i akumulatora, Korisnik usluge nema pravo na asistenciju povratka vozila na kućnu adresu, već je neposredno 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 da dana uručanja zahteva za nadoknadom isplati Tesla24h pomoći na putu sve nastale troškove prilikom izvršenja predmetne usluge.

Član 28.

Ukoliko se korisnik u trenutku kupovine, poručivanja i plaćanja paketa pomoći na putu nalazi van svog matičnog prebivališta ili prijavljene adrese navedene u ugovoru, odnosno ukoliko lokacija korisnika evidentirana putem Tesla24h aplikacije odstupa više od 20 km od navedene adrese, korisnik nema pravo da zahteva šlepanje vozila u drugo mesto ili grad po osnovu te adrese. U navedenim slučajevima, TESLA24H zadržava pravo da takvu situaciju smatra potencijalnom zloupotrebom paketa, raskine ugovor, bez obavezve pružanja usluge. Korisnik je saglasan sa ovim uslovima i u potv omnomu nema pravo na reklamaciju.

Član 29.

U slučaju da agent SOS centra zatraži određenu dokumentaciju (lična karta, pasok, dokaz o putiranima, vinjetama ili druga relevantna dokumenta), korisnik je dužan da iste dostavi u trenutku otvaranja paketa. U suprotnom, TESLA24H nije u obezvezi da pruži asistenciju. I slučaj se vodi kao potencijalna zloupotreba paketa jer kiljent ne želi da otvori bilo kakav dokaz koji bi potvrdio validnost situacije u kojoj se nalazi. Dokumentacija koju zahteva agent SOS centra koristi se isključivo da se utvrdi da paket pomoći na putu nije predmet zloupotrebe.

Član 30.

Usluga pomoći na putu ne pokriva vozila sa probnim registarskim tablicama, bez obzira na vrstu paketa. Takođe u situaciji da je vozilo isključeno iz saobraćaja od nadležnih organa i kao takvom mu budu oduzete registarske oznake vozilo ne podleže uslovima ovog paketa pomoći na putu.

Član 31.

TESLA24H paketi pomoći na putu nisu namenjeni preventivnom delovanju kada neko želi da se obezbedi istim, a vozilo je već u kvaru ili havarišno, takođe ne mogu se koristiti za unapred planirane i očekivane situacije (kazakani servisi i zamena delova na vozilu koje već nije u voznom stanju) tačnije definisano kada ne postoji stvarni kvar ili nezgoda koji je nastao neposredno pre poziva SOS službi Tesla24h. Takode usluge iz ovog ugovora ne obuhvataju preventivna delovanja odnosno šaro na šlepanje ne postoji u slučajevima kada je vozilo u voznom stanju ili kada postoji manji kvar koji ne onemogućava bezbedno kretanje vozila, bez obzira na subjektivnu procenu korisnika da bi takav kvar mogao dovesti do većeg oštećenja u budućnosti.

Član 32.

Usluga pomoći na putu ne obuhvata asistenciju električnim vozilima i u slučajevima kada je vozilo ostalo bez pogonske baterije usled pražnjenja.

Član 33.

Svaka zloupotreba paketa pomoći na putu, uključujući davanje netačnih informacija ili pokušaj ostvarivanja prava koja Kor