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

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 poručilo preko mobilne aplikacije, web stranice ili putem telefona (u daljem tekstu: Paket), ali se odnosi isključivo i samo na vozilo navedeno u Ugovoru ili prijavljeno vozilo prilikom poručivanja 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 na koje 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 vozila, 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 vozila 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 ima mogućnost promene vozila, koje je navedeno u Ugovoru ili prijavljeno prilikom aktivacije Paketa i Ugovor ili Paket do isteka važe samo za navedeno odnosno prijavljeno vozilo. Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora i Paketa, ali pod uslovom da se automobil nalazi u Republici Srbiji i promena vozila se desila minimalno 10 (slovima: deset) dana pre zatražene intervencije. 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, 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 dana navedenog na Ugovoru kao početak važenja Ugovora. Rok važenja Paketa počinje nakon isteka 5 (slovima: pet) radnih dana od poziva Korisnika usluge na broj telefona +381(0)64/933-0-933, radi aktivacije Paketa 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 automobila. 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.Ukoliko Korisnik usluge 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. 1 ovog člana. Korisnik usluge je dužan da u najkraćem roku od momenta kupovine izvrši aktivaciju Paketa. Ni u jednom slučaju, Korisnik usluge nema mogućnost da zaustavi važenje Ugovora ili Paketa i naknadno zahteva nastavak važenja preostalog perioda. Korisnik ima pravo na refundaciju uplaćenih sredstava do trenutka aktivacije paketa, odnosno početka njegovog važenja. Nakon aktivacije paketa, korisnik gubi pravo na povrat uplaćenog iznosa.

Član 3.

Iznos cena usluge pomoći na putu je formiran prema važećem cenovniku Tesla24h u trenutku zaključenja Ugovora ili kupovine Paketa, a koji je javno dostupan na zvaničnoj internet stranici Tesla24h pomoć na putu (www.tesla24h.com).

Član 4.

Korisnik usluge je dužan, da proveri podatke, navedene u Ugovoru i ukoliko uoči neispravnost, da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 1 (slovima: jednog) dana od momenta preuzimanja Ugovora, pozove Call Centar Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933, kako bi prijavio promenu podataka. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko Korisnik usluge zatraži uslugu pomoći na putu, Tesla24h će se rukovoditi prema podacima koji se u tom momentu na laze u bazi i u skladu sa tim Korisniku usluge pružiti uslugu pomoći na putu. Korisnik usluge je dužan prilikom aktivacije Paketa, dostaviti Tesla24h ispravne podatke.
Međutim, Korisnik usluge nema pravo na promenu podataka navedenih u Ugovoru ili prijavljenih prilikom aktivacije Paketa, u trenutku upućivanja zahteva za uslugom pomoći na putu.

Član 5.

Zaključenjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa smatra se da Korisnik usluge garantuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da je vozilo koje je navedeno u Ugovoru ili za koje je aktivirao Paket, u trenutku zaključenja Ugovora, odnosno aktiviranja Paketa, u ispravnom i voznom stanju i nalazi se u Republici Srbiji. Ukoliko se Korisnik usluge obrati Call Centru Tesla24h, sa zahtevom za uslugom pomoći na putu, znajući da se zahtev zasniva na neistinitim i/ili netačnim podacima ili da je vozilo bilo u kvaru pre zaključenja Ugovora ili aktivacije Paketa i želi da iskoristi uslugu pomoći na putu kao standard no šlepovanje, te na taj način obmane Tesla24h, Ugovor, odnosno Paket će se smatrati jednostrano raskinutim usled krivice Korisnika usluge i Korisnik usluge gubi pravo da iskoristi uslugu pomoći na putu.

Član 6.

Ukoliko Korisnik usluge otuđi vozilo koje je navedeno u Ugovoru ili za koji je aktivirao Paket, a želi da zadrži Ugovor ili P aket, dužan je da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 2 (slovima: dva) dana od dana otuđenja vozila, pozove Call Centar Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933 i prijavi novo vozilo za koje će nastaviti da važi Ugovor ili Paket. U tom slučaju, Korisnik usluge može da koristi uslugu pomoći na putu za novo vozilo nakon 10 (slovima: deset) dana od dana prijave promene podataka o vozilu, a do tada mu usluga važi isključivo za vozilo za koje je zaključio Ugovor ili aktivirao Paket. Korisnik usluge može prijaviti najviše 1 (slovima: jedan) put promenu vozila za koje će nastaviti da važi Ugovor ili Paket za vreme njihovog trajanja.
Ukoliko Korisnik usluge otuđi vozilo koje je navedeno u Ugovoru i ne želi da prijavi novo vozilo, već želi da Ugovor ili Paket ustupi novom vlasniku otuđenog vozila, dužan je da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 2 (slovima: dva) dana od dana otuđenja vozila, pozove Call Centar Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933 i prijavi podatke novog vlasnika otuđenog vozila. U suprotnom, Ugovor će se smatrati jednostrano raskinutim usled krivice Korisnika usluge i novi vlasnik otuđenog vozila neće imati pravo na uslugu pomoći na putu niti da na bilo koji drugi način iskoristi Ugovor ili Paket.
Ukoliko Korisnik usluge promeni adresu stanovanja, koja je navedena u Ugovoru ili prilikom aktivacije Paketa, dužan je da u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 2 (slovima: dva) dana od dana promene adrese pozove Call Centar Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933 i prijavi novu adresu stanovanja. U tom slučaju, Korisnik usluge može da koristi uslugu pomoći na putu sa novom adresom nakon 5 (slovima: pet) dana od dana prijave promene podataka o adresi stanovanja, a do tada mu važi isključivo stara adresa stanovanja.

Član 7.

Usluga pomoći na putu važi na teritoriji Evrope (izuzev Republiku Srbije) i to u sledećim zemljama: Republika Albanija, Kneževina Andora, Republika Austrija, Kraljevina Belgija, Republika Belorusija, Bosna i Hercegovina, Republika Bugarska, Sveta Stolica (Vatikan), Republika Grčka, Kraljevina Danska, Republika Estonija, Republika Irska, Republika Island, Republika Italija, Republika Kipar, Republika Letonija, Republika Litvanija, Kneževina Lihtenštajn, Veliko Vojvodstvo Luksemburg, Republika Mađarska, Republika Makedonija, Republika Malta, Republika Moldavija, Kneževina Monako, Savezna Republika Nemačka, Kraljevina Norveška, Republika Poljska, Republika Portugalija, Republika Rumunija, evropski deo Ruske Federacije, Republika San Marino, Slovačka Republika, Republika Slovenija, evropski deo Republike Turske, Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Severne Irske, Republika Ukrajina, Republika Finska, Republika Francuska, Kraljevina Holandija, Republika Hrvatska, Republika Crna Gora, Češka Republika, Švajcarska Konfederacija, Kraljevina Švedska, Kraljevina Španija.

Član 8.

Pozivom Call Centra Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933 u periodu od 08:00 časova do 22:00 časa Korisnik usluge može dobiti informacije o:
- stanju na putevima na teritoriji Republike Srbije,
- najboljim putnim pravcima do željene destinacije na teritoriji Republike Srbije,
- proceni vozila kod kupovine i prodaje,
- ceni putarina na teritoriji Republike Srbije i
- ovlašćenim servisima vozila na teritoriji Republike Srbije.

Član 9.

Korisnik usluge je dužan da zahtev za pomoć na putu podnese u najkraćem roku, a najkasnije u roku od sat vremena od momenta kada ga kvar ili saobraćajna nezgoda zadese kao učesnika u saobraćaju, isključivo upućivanjem poziva Call Centru Tesla24h, na broj +381(0)64/933-0-933, svakog dana od 00:00 časova do 24:00 časa. Svaki drugi vid upućivanja zahteva za pomoć na putu (putem e-mail-a, Vibera, SMS-a, WhatsApp-a, Instagrama,...), osim redovnog poziva zaprimljenog od strane Call Centra Tesla24h, smatraće se nevažećim i neobavezujućim za Tesla24h, te Korisniku usluge, usluga pomoći na putu neće ni biti pružena po osnovu takvog zahteva.
U slučaju podnošenja zahteva za uslugom pomoći na putu, Call Centar Tesla24h će izvršiti proveru podataka u bazi Korisnika usluge, kao i pravo na pružanje usluga pomoći na putu preko sledećih informacija koje će zatražiti od lica koje je uputilo zahtev:
- Broj ugovora i/ili broj kartice,
- Priroda kvara,
- Precizna lokacija gde se desio kvar ili saobraćajna nezgoda,
- Ime i prezime podnosioca zahteva,
- Marka i tip vozila i registarske oznake,
- Broj putnika u vozilu.

Nakon što Call Centar Tesla24h izvrši neophodne provere i utvrdi da Korisnik usluge ima važeći Ugovor ili Paket i da je vozilo za koje je Korisnik usluge uputio zahtev za pomoć na putu isto vozilo koje se nalazi u bazi podataka Tesla24h, pristupiće organizaciji usluge pomoći na putu.
U trenutku upućivanja zahteva za uslugom pomoći na putu i u trenutku kada vozilo za pružanje usluge pomoći na putu dođe na lice mesta, Korisnik usluge 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. Uslova, a u skladu sa Uslovima, s tim da lokalni pružalac usluge prilikom utovara vozila mora da dobije ključeve vozila i svu neophodnu dokumentaciju vozila (saobraćajna dozvola, a u slučaju povratka vozila za Republiku Srbiju: policijski zapisnik, punomoć za prelazak granice ili u posebnim situacijama vozač koji ima ovlašćenje za upravljanje vozilom ili vlasnik vozila mora da prati svoje neispravno vozilo radi graničnih formalnosti itd.). Obaveza predaje ključeva i sve potrebne dokumentacije vozila (saobraćajna dozvola, policijski zapisnik, punomoć za prelazak granice,...) lokalnom pružaocu usluge se odnosi i kada vlasnik neispravnog vozila ne želi da ide sa istim prevozom, kao i njegovo vozilo.
Korisnik usluge upućivanjem zahteva za uslugu pomoći na putu i pozivanjem Call Centar Tesla24h, daje odobrenje Tesla24h da može da preuzme vozilo Korisnika usluge i saglasnost da Tesla24h može da izvrši prevoz vozila u skladu sa Uslovima.
Tesla24h sve usluge pomoći na putu organizuje isključivo preko svojih partnera i saradnika.
Prilikom podnošenja zahteva od strane 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 podnođenja zahteva za uslugom pomoći na putu, Korisnik usluge mora da ima identifikacioni karticu, kako bi ostvario pravo na pružanje usluge pomoći na putu.

Član 10.

Pozivom Call Centra Tesla24h na broj +381(0)64/933-0-933 i upućivanjem zahteva za uslugom pomoći na putu u skladu sa čl. 9 ovih Uslova, Korisnik usluge za vreme trajanja Ugovora ili Paketa ima pravo da u okviru jednog zahteva za uslugom pomoći na putu na teritoriji Evrope, iskoristi sledeću uslugu, u zavisnosti od njegove potrebe i ta usluga je dostupna Korisniku usluge svakog dana od 00:00 časova do 24:00 časa:
1. povratak vozila Korisnika usluge i svih putnika koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili saobraćajne nezgode za Republiku Srbiju do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa i
2. šlepovanje do najbližeg servisa i pokriće troškova popravke vozila u servisu do limita od maksimalno 600,00 (šeststo) eura.
Ukoliko je kvar na vozilu veći i ne može da se reši u dogovoreno vreme i korisnik usluge zahteva da se u okviru usluge iz st. 1 ovog člana, tač. 1. povratak vozila i putnika u Republiku Srbiju zahteve izvršenje te usluge, rok za organizovanje povrata u Republiku Srbiju je 3 do 10 dana od dana upućivanja poziva Korisnika usluge ka Call Centru Tesla24h sa zahtevom za povratak vozila u Republiku Srbiju.
Tesla24h zadržava pravo da odredi način na koji će izvršiti uslugu povratka vozila i putnika u Republiku Srbiju, bez prava žalbe Korisnika usluge.
U okviru usluge iz st. 1 ovog člana, tač . 2 Korisnik usluge ima pravo da mu se vozilo preveze do najbližeg servisa, a u slučaju da se kvar ne može otkloniti u tom servisu, u toj situaciji Tesla24h pristupa organizaciji povrata vozila za Republiku Srbiju.
Ukoliko Korisnik usluge u okviru usluge iz st. 1 ovog člana, tač . 2 ne želi da mu se vozilo preveze do najbližeg servisa, nego do nekog drugog servisa po njegovom izboru, Korisnik usluge je dužan odmah na licu mesta da plati razliku troškova između tako nastalih troškova šlepovanja do željenog servisa i troškova šlepovanja koji bi bili do najbližeg servisa, po cenovniku lokalnog pružaoca usluge.
Troškovi popravke vozila obuhvataju troškove servisa na licu mesta i/ili troškove u servisu (trošak rezervnih delova, trošak rada servisera i troškove ležarine) i pokriveni su od strane Tesla24h do sledećih limita:
- kvarovi na elektrouređajima do 150 (slovima: stopedeset) eura,
- kvarovi na sistemu za napajanje gorivom do 200 (slovima: dvesta) eura,
- kvarovi na motoru do 600 (slovima: šeststo) eura,
- kvarovi na vešanju automobila do 200 (slovima: dvesto) eura,
- kvarovi na kočionom sistemu do 150 (slovima: stopedeset) eura,
- kvarovi usled saobraćajne nezgode do 600 (slovima: šeststo) eura,
- ostali kvarovi, osim kvarova koji su izuzeti u čl. 11 do 200 (slovima: dvesto) eura.

U okviru zahteva za uslugom pomoći na putu iz st. 1 ovog člana, Korisnik usluge, može da izabere da iskoristi uslugu prevoza svih putnika koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili saobraćajne nezgode, i to od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do destinacije koja Korisniku usluge u tom trenutku odgovara: do servisa u koji se prevozi vozilo ili do hotelskog smeštaja, do iznosa pokrića od strane Tesla24h od maksimalno 100 eura i neko od sledećih dodatnih usluga:
- hotelski smeštaj svih putnika koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili saobraćajne nezgode, u hotelu sa maksimalno 3***, najviše 2 (slovima: dva) noćenja, sa pokrićem troškova od strane Tesla24h do ukupno 50 (slovima: pedeset) eura po osobi za jedno noćenje za sve putnike iz vozila. Korisnik usluge sam snosi troškove ishrane, za vreme boravka u hotelu, kao i troškove korišćenja dodatnih sadržaja hotela. ili
- nastavak putovanja za Korisnika usluge do željene destinacije, sa pokrićem troškova do iznosa ukupne cene autobuske karte u jednom pravcu za sve putnike, s tim da taj trošak ne može da bude veći nego što bi bio da se svi putnici vraćaju za Republiku Srbiju autobuskim prevozom, a Korisnik usluge taj iznos može da iskoristi i za druge vidove prevoza.

Pravo na dodatne usluge, Korisnik usluge ostvaruje tek nakon što se izvrši šlepovanja vozila Korisnika usluge i Korisnik usluge pravo na dodatnu uslugu ne može ostvariti zasebno i bez usluge šlepanja. Korisnik usluge ima pravo na jednu od dodatnih usluga koja mu u tom trenutku odgovara, s tim da jedna usluga isključuje drugu i kada je Korisniku usluge pružena jedna od dodatnih usluga, Korisnik usluge nema pravo da zahteva drugu dodatnu uslugu.
- Ukupan broj zahteva navedenih u članu 10. ovih uslova korisnik ostvaruje pravo da koristi najviše jednom u toku trajaja ugovora odnosno paketa pomoći na putu.

Limiti izraženi u eurima predstavlja bruto iznos, sa uključenim svim pripadajućim porezima i naknadama.
Korisnik usluge ima pravo na ukupno jednu uslugu iz stava 1. ovog člana, za vreme važenja Ugovora ili Paketa. Kada je Tesla24h pružio Korisniku usluge jednu uslugu iz st. 1 ovog člana podrazumeva da je Korisniku usluge pružena kompletna usluga pomoći na putu, na koju ima pravo u okviru jednog zahteva za uslugom, bez prava na žalbu Korisnika usluge, a Ugovor ili Paket se smatraju iskorištenim, bez obzira na ugovoreni period Ugovora ili Paketa i Tesla24h više nema obaveza ka Korisniku usluge.
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 štu i prouzrokovao, a koje je Tesla24h imao obezbeđujući Korisniku usluge uslugu pomoći na putu za njegovo havarisano vozilo, u skladu sa ovim Uslovima.
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 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 dostavu dokumentaciju koju Tesla24h zatraži od Korisnika usluge, radi podnošenja zahteva za naplatu štete. Onog trenutka kad je Korisnik usluge dostavio Tesla24h svu neophodnu dokumentaciju, Korisniku usluge se usluga 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. U slučaju da se havarisano vozilo Korisnika usluge ne može osposobiti za dalju upotrebu, Korisnik usluge nastavak važenja paketa pomoći na putu može da prebaci na novo vozilo.
Korisniku usluge usluga pomoći na putu se smatra iskorišćenom, ukoliko:
1. Tesla24h ne obezbedi potrebnu dokumentaciju,
2. Korisnik usluge želi sam da naplati štetu od osiguravajućeg društva drugog učesnika u saobraćajnoj nezgodi.

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 stakло na automobilu i/ili su kočione pločice potrošene, već Korisnik usluge potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa neopozivo prihvata rešenje koje će mu u tom slučaju ponuditi Tesla24h.
Korisnik usluge nema pravo na povratak vozila na kućnu adresu u Republiku Srbiju ukoliko je procenjena vrednost usluge (troškovi prevoza vozila i putnika i zahtevanih dodatnih usluga) veća od vrednosti vozila Korisnika usluge po katalogu Centra za motorna vozila.
Tesla24h ne odgovora za brzinu, kvalitet usluge i rad servisa, niti je odgovoran za eventualno čekanje ili štetu koju je uzrokovao servis u toku izvršenja usluge, niti Korisnik usluge može da zahteva od Tesla24h bilo kakve usluge posredovanja u tej situaciji.
Pravo na uslugu može da ostvari isključivo vozilo navedeno u Ugovoru ili prijavljeno prilikom aktivacije Paketa. U slučaju da to vozilo, kojem je potrebna usluga pomoći na putu, ima priključno vozilo, Tesla24h nema obavezu, ali ako je u mogućnosti dačе ponudu Korisniku usluge za prevoz priključnog vozila, a ukoliko je Korisnik usluge prihvati, Korisnik usluge sam snosi sve troškove koji proisteknu u vezi sa šlepovanjem priključnog vozila, po cenovniku lokalnog pružaoca usluge i Korisnik usluge je dužan odmah na licu mesta da plati pružaocu usluge sve tako nastale troškove.
Ako se u vozilu Korisnika usluge zateknu kućni ljubimci koji se nalaze u transporteru, njihov prevoz se vrši zajedno sa putnicima iz vozila, ako je u pitanju nekomercijalno kretanje kućnih ljubimaca. Ukoliko u prostoru vozila u kome se prevoze putnici nema dovoljno prostora za transporter sa kućnim ljubimcima, prevoz kućnih ljubimaca se vrši u vozilu koje je predmet pružanja usluge pomoći na putu. Ukoliko kućni ljubimci nisu u transporteru ili je u pitanju komercijalno kretanje kućnih ljubimaca, Korisnik usluge je dužan da sam organizuje prevoz kućnih ljubimaca do željene destinacije, o svom trošku.
Ukoliko se Korisniku usluge desi isti kvar, nakon što je vozilo popravljeno u servisu, Korisnik usluge nema pravo na novu uslugu pomoći na putu. U svakom slučaju, Tesla24h zadržava isključivo pravo da odredi koje vozilo za pružanje usluge pomoći na putu će poslati na lice mesta.
Ukoliko Korisnik usluge zatraži uslugu pomoći na putu, a ne otkaže je u roku od 15 (slovima: petnaest) minuta od prvog poziva upućenog ka Call Centru Tesla24h, a najkasnije do polaska vozila za pružanje pomoći na putu ka Korisniku usluge, podrazumeva se da je Korisnik usluge iskoristio jednu uslugu pomoći na putu, čak i ako je Korisnik usluge samostalno osposobio vozilo i nastavio dalje putovanje.
Korisnik usluge nema pravo da kombinuje usluge pomoći na putu, kako bi imao manju doplatu u slučaju prekoračenja limita.

Član 11.

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 mu je vozilo stalo zbog neredovnog servisiranja i 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,
- neispravnosti klima uređaja,
- zaključane i/ili blokirane lavlje kandže ili bilo koje druge sigurnosne brave ili zaštite na vozilu,
- da je vozilo zaključano, Korisnik usluge je izgubio ključeve i/ili su ostali zaključani u vozilu i/ili je ključ nesipravan. Vozilo nema pravo na uslugu pomoći na putu, kada je vozilo u voznom stanju i može da se odveze do najbližeg servisa.

U slučaju da je problem na vozilu uzrokovan neispravnošću pneumatika i akumulatora, Korisnik usluge nema pravo na uslugu povratka vozila na kućnu adresu u Republiku Srbiju, već je neopozivo saglasan sa svakim rešenjem koje mu bude ponuđeno od strane Tesla24h. Prijava kvara ili saobraćajne nezgode putem Call Centra Tesla24h mora biti isključivo na dan kada je vozilo doživelo kvar ili saobraćajnu nezgodu, a u skladu sa rokovima navedenim u čl. 9 ovih Uslova. U suprotnom, neće se smatrati da je vozilo doživelo kvar ili saobraćaju nezgodu i Korisnik usluge neće imati pravo na uslugu pomoći na putu, već jedino na standardni prevoz vozila u skladu sa važećim cenovnikom lokalnog pružaoca usluge.
Ukoliko Korisnik usluge samostalno organizuje prevoz vozila koje je doživelo kvar ili saobraćajnu nezgodu do servisa za popravku vozila, dužan je da o tome odmah obavesti Call Centra Tesla24h, kako bi mogao da ostvari pravo na uslugu prevoza vozila do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prilikom aktiviranja Paketa, u slučaju da kvar ili posledice saobraćajne nezgode nije moguće otkloniti u tom servisu za popravku vozila. U suprotnom, Korisnik usluge neće imati pravo na ovu uslugu.
U slučaju saobraćajne nezgode, u kojoj je materijalno oštećenje vozila takvo da postoji sumnja da je neko iz vozila mogao bit i povređen, Tesla24h organizuje prevoz vozila isključivo nakon što je policija izvršila uvidaj i sačinila policijski zapisnik o saobraćajnoj nezgodi, kako bi se izbeglo učešće u eventualnom uklanjanju dokaza. Korisnik usluge mora da se nalazi na mestu gđje je nastala potreba za uslugom kako bi dobio uslugu pomoći na putu u skladu sa Uslovima, osim u slučaju povrede kada mu je potrebna hitna medicinska pomoć. Tesla24h zadržava pravo da u svakom momentu može da izvrši dijagnostikovanje kvara na vozilu za koje je Korisnik usluge uputio zahtev za pomoć na putu, kako bi se utvrdilo da li Korisnik usluge ima pravo na besplatnu uslugu pomoći na putu, u skladu sa ovim Uslovima. Ukoliko se tom prilikom utvrdi da je Korisnik usluge prouzrokovao kvar na vozilu, sa namerom da zloupotrebi pravo na uslugu pomoći na putu, Tesla24h ima pravo da Korisniku usluge ne pruži uslugu pomoći na putu i/ili da jednostrano raskine Ugovor na štetu Korisnika usluge. Ukoliko, prilikom prijave kvara ili saobraćajne nezgode, agent u Call Centru Tesla24h posumnja da Korisnik usluge ima nameru da zloupotrebi pravo na uslugu pomoći na putu, odnosno da uslugu pomoći na putu iskoristi kao standardni prevoz vozila (npr. Korisnika usluge kvar ili saobraćajna nezgoda nije zadesila u toku vožnje kao učesnika u saobraćaju taj , već vozilo stoji pokvareno u servisu, garaži, na parkingu, vozilo je pokvareno više sati itd.), Tesla24h ima diskreciono pravo da Korisniku usluge ne pruži uslugu pomoći na putu i/ili da jednostrano raskine Ugovor na štetu Korisnika usluge. U slučaju da Korisnik usluge da neistinite ili netačne informacije prilikom podnošenja zahteva za uslugom pomoći putem Call Centra Tesla24h, Ugovor se automatski smatra raskinutim na štetu Korisnika usluge, uz pravo Tesla24h na naknadu pruzrokovane štete od strane Korisnika usluge. Radi izbegavanja svake sumnje, u slučaju prethodna dva stava, ukoliko je vozilo za pružanje usluge pomoći na putu izašlo na lice mesta radi utvrđivanja činjeničnog stanja, smatraće se da je usluga pomoći na putu izvršena. Ukoliko Tesla24h 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 nadoknadomisplati Tesla24h sve nastale troškove prilikom izvršenja predmetne usluge.

Član 12.

Ako se vozilo koje je predmet usluge pomoći na putu nalazi na javnom ili privatnom parkingu ili garaži koja zbog svoje konstrukcije onemogućava pristup vozilu koje pruža uslugu pomoći na putu ili ga utovar i istovar vozila koje je predmet usluge pomoći na putu, potrebno specijalizovano vozilo (npr. vozilo je blokirano, potrebno mu izvlačenje iz jarka, itd.), tada Korisnik usluge ima mogućnost ili da samostalno organizuje izvlačenje vozila iz garaže ili njegov utovar i istovar ili da to učini uz organizacionu pomoć Tesla24h o trošku Korisnika usluge po redovnom cenovniku pružaoca te usluge.
Tek nakon što vozilo, koje je predmet usluge pomoći na putu, bude na mestu koje omogućava da se izvrši pomenuta usluga, počinje obaveza Tesla24h da pruži uslugu pomoći na putu, u skladu sa Uslovima.

Član 13.

Ukoliko vozilo koje je doživelo kvar ili saobraćajnu nezgodu, nije registrovano, nije bilo predmet tehničkog pregleda ili nema obavezno osiguranje, usled čega ono po zakonu ne može biti učesnik u saobraćaju i takvo vozilo ne može biti predmet usluge pomoći na putu.
Korisnik usluge ne može da zaključi Ugovor ili aktivira Paket za vozilo iz st.1 ovog člana, a ukoliko ono postane takvo tokom trajanja Ugovora ili Paketa, Ugovor ili Paket se automatski smatraju raskinutim na štetu Korisnika usluge.

Član 14.

Usluga pomoći na putu se odnosi isključivo na putnička i laka teretna vozila, registrovana u Republici Srbiji, koja ne prelaze ukupnu težinu od 3,0 (slovima: tri i 00/100) tone bruto.
Od pružanja ove usluge pomoći na putu izuzeta su sva teretna vozila, kombi vozila, kamioni i vozila javnog prevoza, taxi vozila i sva ostala vozila koja vrše uslugu prevoza putnika.

Član 15.

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 16.

Ukoliko Korisnik usluge ne ispoštuje postupak za ostvarivanje usluge pomoći na putu i samostalno (bez pozivanja Call Centra Tesla24h), o svom trošku, organizuje bilo koju od usluga iz čl. 10 ovih Uslova, Korisnik usluge nema pravo da zatraži od Tesla24h refundaciju tako nastalih troškova..

Član 17.

Tesla24h je obavezan da na lice mesta dođe u najkraćem mogućem roku od momenta prijave kvara ili saobraćajne nezgode putem Call Centra, izuzev u slučajevima više sile, o čemu će Korisnik usluge biti obavešten putem Call Centra Tesla24h.

Član 18.

U slučaju više sile (npr. ratovi, pobune, demonstracije, jonizirajuće zračenje ili radioaktivno zagađenje od nuklearnog goriva ili druga štetna dejstva nuklearnih postrojenja, bilo koje epidemije ili pandemije, prirodnih katastrofa poput poplava, požara, zemljotresa i sl, kao i drugih događaja više sile), Tesla24h neće snositi bilo kakvu odgovornost zbog neodgovarajućeg vršenja ili nevršenja usluge pomoći na putu.

Član 19.

Tesla24h neće biti obavezan da izvrši uslugu pomoći na putu niti će snositi zbog toga bilo kakvu odgovornost u sledećim slučajevima:
- vozilo koje je predmet usluge pomoći na putu je učesnik automobilske trke, reli vožnje, testova brzine i izdržljivosti ili drugih vrsta treninga i slično;
- vozilo koje je predmet usluge pomoći na putu se pokvarilo ili uzrokovalo saobraćajnu nezgodu namernim kršenjem ili namernim n epoštovanjem zakona ili usled aktivnosti koje lokalne vlasti nisu odobrile;
- štete ili povreda izazvane namernom greškom vozača, krađom, pokušajem krađe ili razbijanje stakla;
- kada je Korisnik, kao vozač vozila koje je predmet usluge pomoći na putu, pod dejstvom alkohola, droge i/ili drugih opojnih sredstava;

Član 20.

Tesla24h ne odgovara za pokretne stvari koje se u momentu pružanja usluge pomoći na putu zateknu u vozilu koje je predmet usluge pomoći na putu. Ukoliko Korisnik usluge u vozilu prevozi robu, bilo kakve vrste, pre organizovanja usluge pomoći na putu Korisnik usluge je dužan da obavesti Tesla24h o tome i mora sam, o svom trošku da organizuje prevoz robe na željenu destinaciju. Tesla24h ne odgovara za robu niti ima obavezu prevoza robe, bez obzira na koju adresu treba da se preveze roba.
Ukoliko Tesla24h prihvati da izvrši uslugu pomoći na putu vozilu koje prevozi robu, Korisnik usluge mora u neispravnom vozilu, kome se pruža usluga pomoći na putu, za tu robu da poseduje, kao što je definisano u Zakonu o prevozu tereta u drumskom saobraćaju – original CMR, popunjen i overen od strane prevoznika i pošiljaoca, kao i svu dokumentaciju propisanu Zakonom (licence, ugovore, dozvole). Kada dođe do povećanja realnog vremena čekanja na granici ili do promene rute zbog carinjenja i provere robe, svi troškovi idu na teret Korisnika usluge. Korisnik usluge je dužan da plati carinjenje, ležarinu i sve takse, kao i čekanje na granici i promenu rute.

Član 21.

Ako agent u Call Centru prilikom prijema poziva od strane Korisnika usluge proceni da je Korisnik usluge, koji zahteva da mu se pruži usluga pomoći na putu pod dejstvom alkohola, droge ili drugih opojnih sredstava, agent će na lice mesta poslat vozilo za pružanje usluge pomoći na putu i policiju, kako bi se utvrdilo činjenično stanje. Ukoliko se utvrdi da Korisnik usluge nije pod uticajem alkohola, droge ili drugih opojnih sredstava, Tesla24h je dužan da pruži uslugu pomoći na putu neodložno i u najkraćem mogućem roku. U suprotnom, usluga p