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

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 aktivirao preko web sajta, aplikacije, putem call centra ili prodajnog mesta (u daljem tekstu: Paket), ali se odnosi isključivo i samo na vozilo navedeno u Ugovoru ili prijavljeno prilikom aktivacije Paketa, i ne može biti iskorišteno za neko drugo vozilo, osim u slučaju navedenim pod čl. 6. 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 korištenje vozila, za koje ima važeći Ugovor ili aktivan Paket. Kada Ugovor glasi na firmu ili kada Paket aktivira firma, koja se bavi rent a car-om, 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 izdano 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. Uslovi pomoći na putu su sastavni deo Ugovora i Paketa. 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 potpisivanjem i uplatom Paketa pomoći na putu 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 naznačenog datuma na samom ugovoru koji obeležava prvi od 365/366 dana koliko traje paket pomoći na putu u slučaju da se ne iskoriste sve pogodnosti paketa. Korisnik usluge na broj telefona +38164/933-0-933 ostvaruje komunikaciju sa zapolsenima u SOS timu, radi 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. Korisnik usluge je dužan da u najkraćem roku od momenta kupovine izvrši aktivaciju 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.
Korisnici usluge mogu da izvrše aktivaciju Paketa pomoći na putu, nakon uspešno realizovane uplate koju evidentira administrativni tim Tesla24h, a nakon čega u sistemu Paket prolazi proceduru provere i aktivacije prema jasno definisanom datumu važenja Paketa koji je naznačen prilikom sklapanja Ugovora. Paket će se aktivirati prema st. 1 ovog člana. 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 usluge pomoći na putu je formiran prema važećem cenovniku Tesla24h 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 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 na broj 064/933-0-933, kako bi prijavio promenu podataka. Nakon isteka roka od 24h, ukoliko Korisnik zatraži uslugu pomoći na putu, Tesla24h 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 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 5.

Korisnik usluge, potpisivanjem Ugovora ili aktiviranjem Paketa, izjavljuje pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, da je vozilo za koje 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 zahtev lažan i netačan, tj. da je vozilo bilo 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 6.

Ukoliko Korisnik usluge otuđi vozilo za koje je potpisao Ugovor ili aktivirao Paket, 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 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 ili Paketa 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 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 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 ili Paketa.

Član 7.

Pozivom CALL CENTRA Tesla24h na broj 064/933-0-933 u periodu od 08h-22h Korisnik usluge može dobiti informacije 365/366 dana godišnje o:
- stanju na putevima
- najbližim putnim pravcima do željene destinacije
- proceni vozila kod kupovine i prodaje
- ceni putarina na teritoriji Srbije
- ovlašćenim servisima na teritoriji Srbije.

Član 8.

Ugovorena pomoć na putu kao i obaveza Tesla24h počinje kada Korisnik usluge kontaktira Call Centar Tesla24h, 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 i/ili broj kartice,
- 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 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 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. 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. 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 9.

Pozivom CALL CENTRA Tesla24h 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:
1. šlepanje bez ograničenja kilometraže, najkraćim pravcem, od mesta kvara vozila ili saobraćajne nezgode do najbližeg servisa ili do najbližeg ovlašćenog servisa ili do adrese Korisnika usluge navedene u Ugovoru ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa. Ukoliko Korisniku 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 ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa, 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 ili prijavljene prilikom aktivacije Paketa (u zavisnosti šta je na manjoj udaljenosti) i od mesta kvara ili saobraćajne nezgode do destinacije po želji Korisnika usluge, po važećem cenovniku Tesla24h uz popust 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.
***Kada Tesla24h pruži Korisniku usluge dve od navedenih asistencija, paket se smatra iskorištenim, a eventualne sledeće usluge Tesla24h će se naplaćivati po važećem cenovniku Tesla24h 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.
Korisnik usluge dobija prevoz putnika, koji su se zatekli u vozilu u trenutku kvara ili nezgode, od mesta kvara i nezgode, do određišta 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 usluge prevoza, od mesta kvara i nezgode do određišta istovara vozila, za ostala lica koja su se zatekla u vozilu u trenutku kvara ili nezgode, s tim da ih ne može biti više od maksimalnog broja putnika za koje je vozilo registrovano, o trošku Tesla24h i na način koji odredi Tesla24h.
Ukoliko Korisnik usluge u vozilu ima kućne ljubimce, kućni ljubimci se za vreme šlepanja prevoze u neispravnom vozilu.
Nakon izvršene usluge šlepanja, ukoliko je Korisniku usluge potrebno, Tesla24h 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 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.
Ukoliko Korisnik usluge pomoći na putu, za vreme trajanja Ugovora ili Paketa, bude imao potrebe za uslugama rent a car-a, Tesla24h će Korisniku usluge odobriti 10% popusta na redovnu cenu najma vozila, koja Tesla24h ima u ponudi i koja su dostupna u periodu zahtevanom od strane Korisnika usluge. Sve navedene usluge pomoći na putu iz ovog člana se pružaju na teritoriji Srbije (izuzev Kosova). Tesla24h zadržava isključivo pravo da odredi koje vozilo, za pružanje usluge pomoći na putu, će poslati na lice mesta Korisnika usluge.

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, 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.9 ovih Uslova iskorištena,iako je Korisnik usluge sam osposobio vozilo i nastavio 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 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 obavezi da izvrši u skladu sa ovim Uslovima, osim u slučajevima navedenim pod čl. 2, čl. 6, čl. 20, čl. 21 i čl. 22 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 Plavog 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, 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, 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 ima diskreciono pravo da Korisniku usluge ne pruži usluga 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 na broj 064/933-0-933, nastupa momentalno raskidanje ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa između Tesla24h i Korisnika usluge, uz pravo Tesla24h na naknadu pričinjene štete od strane Korisnika usluge i pravo Tesla24h na jednostrani raskid ovog Ugovora ili poništavanje važenja Paketa, bez prava žalbe Korisnika usluge.
+ 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 neispravan. Vozilo nema pravo na uslugu pomoći na putu, kada je vozilo u voznom stanju i može da se odveze do najbližeg servisa.

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, 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 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 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 i laka teretna vozila koja ne prelaze ukupnu težinu od 3,0t bruto. Od pružanja ove usluge pomoći na putu, izuzeta su sva kombi vozila, kamioni i vozila javnog prevoza.

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 se obavezuje da će na lice mesta doći u najkraćem mogućem roku od momenta prijave kvara, udesa CALL CENTRU Tesla24h 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.

Član 19.

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 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 Call Centra), o svom trošku, organizuje neku od usluga iz čl.9 ovih Uslova, Tesla24h ne vrši refundaciju tako nastalih troškova Korisniku usluge.Nikakva vrsta refundacije, nije predmet ovog Ugovora ili Paketa.

Član 20.

Tesla24h se ne smatra odgovornim za kašnjenje ili obustavljanje pružanja usluge pomoći na putu u slučaju više sile, građansko g ili međunarodnog rata, pobuna, demonstracija ili sl.

Član 21.

Usluga pomoći na putu od strane Tesla24h neće biti izvršena niti će Tesla24h snositi troškove i 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 nadvaz dušnom 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 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 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 lica osposobljenog 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 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 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 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 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 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 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 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.

Ukoliko se spor ne reši na način iz čl. 27, za sporove između Tesla24h i Korisnika usluge pravnih lica i preduzetnika ugovara se nadležnost Privrednog suda u Novom Sadu, dok je za sve sporove između Tesla24h i Korisnika usluge fizičkih lica nadležan stvarno nadležni sud, u skladu sa zakonom.

Član 29.

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 šlepovanje 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 obaveze pružanja usluge.Korisnik je saglasan sa ovim uslovima i po tom osnovu nema pravo na reklamaciju.

Član 30.

U slučaju da agent SOS centra zatraži određenu dokumentaciju (lična karta, pasoš, dokaz o putarinama, vinjetama ili druga relevantna dokumenta), korisnik je dužan da iste dostavi u trenutku otvaranja slučaja. U suprotnom, TESLA24H nije u obavezi da pruži asistenciju. I slučaj se vodi kao potencijalna zloupotreba paketa jer klijent ne želi da dostavi 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 31.

Usluge pomoći na putu ne pokrivaju 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 32.

TESLA24H paketi pomoći na putu nisu namenjeni preventivnom delovanju kada neko želi da se obezbedi istim, a vozilo je već u kvaru ili havarisno, takođe ne mogu se koristiti za unapred planirane ili očekivane situacije (zakazani 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. Taakođe usluge iz ovog ugovora ne obuhvataju preventivna delovanja odnosno šravo na šlepovanje 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 33.

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

Član 34.

Svaka zloupotreba paketa pomoći na putu, uključujući davanje netačnih informacija ili pokušaj ostvarivanja prava koja korisniku ne pripadaju, predstavlja povredu ugovora i može biti osnov za pokretanje odgovarajućih pravnih postupaka u skladu sa zakonom i važećim propisima Republike Srbije.

Član 35.

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 dodatnu 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.

Član 36.

Tesla24h zadržava pravo da u budućnosti može da izmeni i/ili dopuni ove Uslove kao i Pakete pomoći na putu i obavezuje se da javno informiše Korisnike usluga putem zvanične internet stranice Tesla24h www.tesla24h.com. Korisnik usluge je saglasan i prihvata sve buduće izmene i dopune postojećih Uslova.

DODATAK:

Poštovani, u sklopu Tesla RS paketa ste dobili dodatnu asistenciju koja obuhvata uslugu šlepanja vozila do 50 kilometara u oba pravca i prevoz svih putnika besplatno.