

Opći uvjeti pružanja usluga asistencija PGM-a

1. Odredbe i uslovi za pružanje usluga asistencija

1.1. Teritorij pokrivanja

Teritorij Države Bosne i Hercegovine

Teritorij države Bosne i Hercegovine podrazumijeva cjelokupan teritorij države Bosne i Hercegovine unutar njenih geopolitičkih granica, uključujući entitete i brčko distrikt

Evropa

Evropa podrazumijeva sljedeće države:

Albanija, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Mađarska, Makedonija, Malta, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina i Velika Britanija.

Teritorij druge države

Teritorij druge države podrazumijeva administrativni (politički i nacionalni) teritorij države koja je navedena.

1.2. Vrijeme trajanja ugovora

Vrijeme pokrivanja bonitetima definiranim u poslovnim modelima PGM Assistance BH programa određuje se dužinom trajanja prava definiranih ugovorom koji se zaključuje na neodređeno vrijeme i vrijedi za sva vozila i/ili beneficijare, a koji prestaje važiti u skladu sa uslovima navedenim u predmetnom ugovoru. Generalni rok za prestanak ugovora ne može biti manji od 90 kalendarskih dana pri čemu se druga strana obavještava pismenim putem uz potvrdu o prijemu.

1.3. Vrijeme trajanja boniteta u programu asistencija

Za svaki pojedinačni program asistencija određuju se uslovi i dužina trajanja važenja boniteta i prava u istome. Trajanje boniteta u programu asistencija generalno je određeno i obračunava se prema važenju primarnog proizvoda uz koji se aktivira asistencija program kao što je npr. polica osiguranja, leasing ugovor, vođenje računa i dr.

Generalno trajanje boniteta i prava u programu asistencija je 12 mjeseci. U specifičnim okolnostima definiranim ugovorom između PGM-a i garanta programa asistencija, trajanje boniteta i prava i njihov obračun može se vršiti na mjesečnoj razini po započetom kalendarskom mjesecu.

Cijena paketa ne može biti manja od tzv. auhtarske kalkulativne cijene PGM-a za određeni paket boniteta.

1.4. Pokrivanje bonitetima

Pokrivanje bonitetima definira se primarno ugovornim odnosom između PGM-a i garanta programa asistencija.

Tehničke asistencije

PGM je u skladu sa Ugovorom između PGM-a i garanta programa obavezan organizirati i putem mreže ugovornih izvršilaca realizirati usluge asistencija za motorna vozila registrirana u BiH, a čiji su vlasnici ili korisnici nosici prava iz programa asistencija i koji u trenutku zahtjeva za asistencijom legalno koriste ista.

Boniteti tehničkih asistencija biti će pruženi beneficijarima u skladu sa važećim ugovorom između PGM-a i garanta programa i to za motorna vozila čija je maksimalna dužina veća od 16 metara, motorna vozila čija je maksimalna visina veća od 2,2 metara motorna vozila čija je maksimalna širina veća od 2,5 metara, motorna vozila čija je najveća dopuštena masa veća od 3,5 tona, motorna vozila koja imaju više od 9 mjesta za sjedenje.

Motorna vozila koja prelaze neke od navedenih vrijednosti mogu biti predmet posebnog sporazuma PGM-a i korporativnog partnera PGM-a (garanta programa). Motorna vozila koja se voze i koja učestvuju u auto-moto takmičenjima nisu predmet asistencije programa kao takvima neće im biti pružane usluge asistencija.

U trenutku realizacije usluga prevoza nepokretnog vozila koje je pokriveno bonitetom šlepanja vozilo ne može biti utovareno putnicima i/ili robom.

Asistencije u kući

PGM je, u ukoliko je to predviđeno Ugovorom između PGM-a i garanta programa, obavezan organizirati i putem mreže ugovornih izvršilaca realizirati usluge asistencije u kući za beneficijare i to samo na njihovoj prijavljenoj adresi boravka u trenutku aktivacije.

Usluga asistencije u kući podrazumijeva otklanjanje manjih kvarova na vodovodnim, kanalizacionim i električnim instalacijama, kao i manje opravke brava, baglama/šarnira na prozorima i vratima i zamjena i opravka stakala na prozorima i vratima. Usluge investicionog održavanja, kao i opravka bijele tehnike i naprava i uređaja u kući nije predmet asistencije u kući.

1.5. Dostupnost asistencija

Sve usluge asistencija koje PGM realizira nude se isključivo putem ALARM Centra PGM-a, a na bazi 24 sata, 365 (366) dana u godini. Operativni ALARM Centra PGM-a govore najmanje bosanski/hrvatsk/srpski i engleski jezik, i javljaju se unutar 45 sekundi od poziva beneficijara.

1.6. Beneficijar

Vozač i svi putnici ovlaštene za korištenje vozila od strane korporativnog partnera PGM-a (garanta programa) – do broja sjedišta, a prema registraciji vozila što je verificirano saobraćajnom/prometnom dozvolom. Autostoperi i osobe koje se prevoze za naknadu i/ili komercijalno ne mogu koristiti usluge. Ako vozilo nije legalno korišteno tj. ako je vozilom upravljao neautorizirani vozač ili vozač bez validne vozačke dozvole ili u slučaju kada je vozač pod uticajem alkohola i/ili droga ili drugih opijata ili beneficijari koji ugrožavaju vlastitu i sigurnost izvršilaca usluga asistencija PGM-a neće se smatrati korisnikom i boniteti neće biti pruženi prema programu.

Kod korporativnih B2B programa kod kojih vozilo klijenta nije prethodno registrirano u AOMS sistemu PGM-a, beneficijar je obavezan biti fizički prisutan u vozilu u trenutku zahtjeva za asistencijom, u protivnom nema pravo na pružanje usluga asistencije.

1.7. Povratni statistički podaci

PGM će putem AOMS (Assistance Operations Management System) voditi podatke o izvršenim uslugama. Po zahtjevu korporativnog partnera PGM-a (garanta programa) PGM može dostavljati statističke podatke o kvarovima motornih vozila koja su pokrivena programom, a maksimalno četiri puta godišnje. Statistički podaci će sadržavati podatke o svim predmetima, vrsti i tipu kvara, kao i marku i model vozila. Prikupljeni podaci na godišnjem novou za proteklu kalendarsku godinu, će na zahtjev korporativnog partnera PGM-a (garanta programa) biti dostavljani do zadnjeg dana januara za tekuće kalendarske godine. PGM nije obavezan i neće čuvati podatke o pruženim uslugama iz prethodne godine nakon isteka mjeseca januara tekuće godine.

1.8. Nivo pruženih usluga

PGM će kontinuirano raditi na razvoju mreže i angažiranju profesionalnog i osposobljenog osoblja ugovornih saradnika PGM-a za pružanje usluga. ALARM Centar PGM-a će uvijek organizirati pružanje usluga po najvišim dostupnim kvalitativnim standardima.

1.9. Prioriteti

Kod organiziranja i pružanja usluga PREMIUM paket uvijek ima prioritet kod organiziranja i pružanja usluga asistencije.

2. Uvjeti i načini pružanja usluga asistencija

2.1. ALARM centar PGM-a

ALARM Centar PGM-a je na raspolaganju 24 sata / 365 dana u godini. ALARM Centar PGM-a je dostupan putem deklariranih brojeva telefona, kao i putem PGM broja telefona 033 261 920. ALARM Centar je tehničko-tehnološki opremljen i kadrovski osposobljen za pružanje usluga asistencija iz domena rada PGM-a.

Sve usluge asistencija moraju biti zatražene putem ALARM Centra PGM-a i nije moguća naknadna kompenzacija nastalih troškova za usluge koje nisu izvršene putem i u organizaciji ALARM Centra PGM-a.

2.2. Tehnička pomoć

Tehnička pomoć se realizira na cesti. Tehnička pomoć PGM-a na licu mjesta je ograničena na otklanjanje manjih kvarova. Pod manjim kvarovima podrazumijevaju se neispravnosti i nedostaci na vozilu, a koji se mogu riješiti ili opraviti u roku od 1 Norma sata po automehaničarskim normama rada i za koje nije potreban dodatni alat i oprema. Tehnička pomoć na cesti će se realizirati kao primarni bonitet ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo. U slučaju većeg kvara vršit će se samo dijagnostika i izvršilac PGM-a neće pristupiti oklonu kvara. Izvršilac se obavezuje da će prosječno vrijeme izlaska interventnog vozila biti u standardnom intervalu do 30 minuta, a maksimalno 35 minuta po primitku poziva/radnog naloga ALARM Centra biti na mjestu kvara bilo gdje u Bosni i Hercegovini. Na teritoriju van Bosne i Hercegovine ovo vrijeme izlaska na intervenciju može biti veće, ali ne veće od 90 min od prijema poziva od strane ALARM Centra PGM-a. U slučaju zahtjeva beneficijara izlazak na intervenciju može se desiti i kasnije u zavisnosti od dogovora sa beneficijarom.

2.3. Šlepanje vozila

U slučajevima kvarova na vozilima beneficijara kod kojih popravak na licu mjesta nije moguće, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, vozilo beneficijara će biti prevezeno, do najbližeg ovlaštenog servisa ili do prvog servisa koji je kompetentan otkloniti kvar na vozilu, a po procjeni ALARM Centra PGM-a. Ako do kvara vozila dođe u mjestu stanovanja beneficijara i/ili u mjestu gdje je vozilo beneficijara i kupljeno, a u tom mjestu postoji više ovlaštenih servisa, korisnik može odabrati u koji servis želi prevesti vozilo. Ukoliko se kvar dogodio u inostranstvu i u krugu od 100 km nema ovlaštenog servisa, vozilo će biti prevezeno u prvi sljedeći stručni servis. Izvlačenje vozila, putarine, otežan utovar-istovar vozila, čekanje i sl. nisu predmet asistencija i beneficijar je obavezan sam snositi troškove za te usluge na licu mjesta. Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 300,00 KM (slovima: tristotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira. U slučaju zahtjeva za asistencijom od strane beneficijara, a koji je uzrokovan prometnom nezgodom u kojoj je učestvovalo vozilo beneficijara koje je predmet programa asistencije, ista mora biti prijavljena nadležnom organu. U slučaju kada beneficijar ne želi prijaviti prometnu nezgodu nadležnom beneficijaru PGM ima pravo odbiti realizaciju usluge asistencije.

2.4. Zamjensko vozilo

Ako otklanjanje kvara na vozilu beneficijara ne može biti završeno istoga dana kada je vozilo dovezeno u servis u organizaciji PGM-a, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, ALARM Centar PGM-a će organizirati asistenciju zamjenskog vozila do popravka vozila u servisu, ali ne više od tri dana tj. maksimalno pet dana kod premium paketa asistencije programa i to u slučajevima kada je udaljenost mjesta incidenta minimalno 80 kilometara od prijavljenog mjesta stanovanja beneficijara u sistemu PGM-a. Da bi beneficijar mogao koristiti ovu uslugu, mora posjedovati validnu kreditnu karticu, koja može biti korištena kao osiguranje u slučaju prekoračenja gore navedenih troškova od strane beneficijara. Beneficijar sam snosi troškove goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Kod korištenja zamjenskog vozila, važe uvjeti davaoca zamjenskog vozila koje je ustupilo zamjensko vozilo (npr. posjedovanje validne kreditne kartice i sl.). Uvjet za korištenje boniteta zamjenskog vozila je prethodna realizacija tehničke asistencije iz programa programa asistencija. Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 300,00 KM (slovima: tristotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.5. Smještaj

Ako se kvar dogodio 100 ili više km od prijavljenog mjesta stanovanja beneficijara u sistemu PGM-a i ako je nakon realizacije tehničke asistencije šlepanja vozila u organizaciji PGM-a utvrđeno da kvar nije moguće otkloniti istog dana kada je nastao, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, korisnik može koristiti uslugu smještaja u hotelu s 3 zvjezdice do popravka vozila, ali ne više od tri dana. Smještaj će se organizirati u hotelu ili motelu sa 3 zvjezdice ili u nekom drugom smještajnom kapacitetu ukoliko nije moguće ispuniti uslov 3 zvjezdice. Beneficijar sam snosi dodatne troškove prilikom smještaja (korištenje minibara, usluga u sobi i sl.) Kod korištenja boniteta smještaja, važe uvjeti davaoca usluge koje daje uslugu smještaja (npr. posjedovanje validne kreditne kartice i sl.) Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i

navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 300,00 KM (slovima: tristotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.6. Asistencija u nastavku putovanja ili povratku kući

Ako se kvar dogodio 100 ili više km od mjesta stanovanja beneficijara i ukoliko se nakon realizacije tehničke asistencije utvrdi da popravak vozila u servisnoj mreži traje više od tri dana, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, korisnik može ostvariti pravo na karte za autobus ili voz, a u svrhu nastavka putovanja ili povratka u mjesto stanovanja. U slučaju assistance programa PGM-a koji uključuju avionske karte uslov koji mora biti ispunjen je da vožnja vozom ili autobusom traje više od osam sati do destinacije, tada beneficijar ima pravo na avionske karte ekonomske klase.

Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 300,00 KM (slovima: tristotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.7. Asistencija produženog šlepanja vozila beneficijara

U slučajevima kada se kvar desi van mjesta stanovanja beneficijara, a u slučaju kada beneficijar ne želi koristiti usluge zamjenskog vozila, smještaja ili učešća PGM-a u opravci vozila beneficijara, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, beneficijar može koristiti uslugu tzv. produženog šlepanja vozila, a najdalje do mjesta stanovanja. Korištenje ovog boniteta automatski isključuje korištenje boniteta zamjenskog vozila, smještaja, nastavka putovanja ili povratka u mjesto stanovanja i asistencije učešća PGM-a u opravci vozila beneficijara.

Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 300,00 KM (slovima: tristotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.8. Asistencija učešća PGM-a u opravci vozila beneficijara

U slučajevima kada beneficijar ne želi koristiti usluge zamjenskog vozila, smještaja ili produženog šlepanja, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, beneficijar može koristiti tzv. uslugu učešća PGM-a u opravci vozila beneficijara. Realizacijom navedene usluge upravlja ALARM Centar PGM-a u smislu da račun za učešće u opravci, ovlaštenu servis mora izdati na PGM Assistance BH. Ukupan iznos učešća PGM-a u opravci vozila beneficijara ne može biti veći od 200 KM sa uključenim PDV-om osim u posebnim slučajevima kada je ovaj bonitet osiguran od strane osiguravajuće kompanije, a o čemu se sačinjava poseban ugovor. Ovim bonitetom ne mogu biti pokrivena opravke ili zamjene baterije vozila, pneumatika ili kočnica vozila beneficijara.

Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 200,00 KM (slovima: dvijestotin i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.9. Asistencija TAXI usluga prevoza vozača i putnika

U slučajevima kada se koristi usluga šlepanja nepokretnog vozila i kada nije moguć prevoz vozača i putnika vučnim vozilom/šlep službom, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, PGM će osigurati uslugu asistencije TAXI prevoza vozača.

Sistemska vrijednost ovog boniteta, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno i navedeno u ugovoru između PGM-a i garanta programa, iznosi do 200,00 KM (slovima: dvijestotin i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima zemlje u kojoj se usluga realizira.

2.10. Asistencija finansijske podrške beneficijara

U slučaju kada je potrebno, a ako je to predviđeno programom asistencija na koji beneficijar ima pravo, PGM će beneficijaru osigurati finansijsku potporu dostavljanjem gotovinskog iznosa do maksimalno 500,00 KM (petstotina i 00/100 KM) na lokaciju beneficijara, uz obavezu beneficijara da osigura finansijski iznos stavljanjem depozita PGM-u na raspolaganje na njemu dostupnoj lokaciji.

2.11. Kombinovanje usluga asistencija

Usluge asistencija moguće je kombinirati međusobno samo po nalogu operatera ALARM Centra. Sistemska odluka PGM-a je da usluge «Zamjensko vozilo», «Smještaj» i «Nastavak putovanja ili povratak u mjesto stanovanja», «Produženo šlepanje» i «Učešće PGM-a u opravci vozila» ne mogu biti međusobno kombinirane kumulativno niti u jednoj kombinaciji. Korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik gubi pravo na ostale gore navedene usluge. U slučaju da je kvar uzrokovan greškom korisnika, isti ostvaruje pravo samo na usluge «Pomoći na cesti», «Prijevoza vozila» i «Nastavka putovanja ili povratka u mjesto stanovanja».

2.12. Sanitetski prijevoz putnika ozljeđenih u prometnoj nesreći

Ako u slučaju prometne nesreće jedan ili više korisnika budu hospitalizirani u medicinskoj ustanovi u mjestu najbližem istoj, na zahtjev korisnika organizirati će se sanitetski prevoz u medicinsku ustanovu u mjesto prebivališta ili na kućnu adresu beneficijara.

Prilikom dogovaranja i naručivanja sanitetskog prijevoza, potrebno je dostaviti medicinski nalaz odgovornog doktora beneficijara, u kojem stoji navod tj. izjava odgovornog doktora da je navedeni korisnik stabilan i sposoban za transportovanje.

U slučaju da beneficijar nije u mogućnosti osigurati nalaz odgovornog doktora iz bilo kojeg razloga, beneficijar će potpisati izjavu da prihvaća prevoz na svoju odgovornost. U slučaju nemogućnosti davanja navedenog nalaza ili izjave ovaj bonitet neće biti realiziran. Vitalno ugroženi i medicinski nestabilni beneficijari ne mogu koristiti ovu uslugu.

2.13. Repatrijacija vozila u kvaru iz inostranstva u BiH

U slučaju da vozilo u kvaru došlepano u organizaciji PGM-a u ovlaštenu servis pripadajuće marke vozila u inostranstvu, ne može biti popravljeno u roku 10 radnih rada, PGM će organizirati uslugu repatrijacije vozila, tj. povratka vozila iz inostranstva u odgovarajući servis u Bosni i Hercegovini prema vlastitoj procjeni. Navedeni bonitet će se realizirati samo za beneficijare koji imaju pravo na ovaj bonitet u paketu assistance programa na koji imaju pravo.

2.14. Asistencije u kući

Asistencije u kući će se pružati za beneficijare na adresi koja je dostavljena kod aktivacije prava u programu asistencija, kao mjesto stanovanja beneficijara (prijavljena adresa). Asistencije u kući podrazumijevaju interventne usluge sanacije štete tj. neispravnosti i ne uključuje usluge redovnog održavanja sistema ili sklopova u kući, kao niti usluge investicionog održavanja objekata i sistema ili sklopova na objektima.

Sistemska vrijednost ovog boniteta u ugovorenim programima, osim u slučajevima kada je to drugačije ugovoreno iznosi do 200,00 KM (slovima: dvijestotine i 00/100 KM) sa uračunatim važećim porezima.

3. Kvarovi – definicije sivih zona i greške beneficijara

Legenda:

- Pokriveno paketom assistance programa
- Nije pokriveno paketom assistance programa

<p>Asistencije u vezi sa baterijom vozila</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Prazna baterija <p>Asistencije u vezi gorivom</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Nedostatak goriva <input checked="" type="checkbox"/> Krivo gorivo <input checked="" type="checkbox"/> Zamrznuto gorivo <input checked="" type="checkbox"/> Nečisto gorivo <p>Asistencije u vezi sa ključevima vozila</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Slomljen ključ <input checked="" type="checkbox"/> Elektronski ključ (greška stranke) <input checked="" type="checkbox"/> Elektronski ključ (nije greška stranke) <input checked="" type="checkbox"/> Ključ slomljen u kontakt bravi <input checked="" type="checkbox"/> Ključ ne ulazi u kontakt bravu <input checked="" type="checkbox"/> Ključ se ne okreće u kontakt bravi <input checked="" type="checkbox"/> Ključ zaključan u vozilu <input checked="" type="checkbox"/> Izgubljeni ključ (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <input checked="" type="checkbox"/> Ukradeni ključ (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <p>Asistencije u vezi sa pneumaticima vozila</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Više praznih pneumatica <input checked="" type="checkbox"/> Prazan pneumatik (ima rezervnu) <input checked="" type="checkbox"/> Prazan pneumatik (ima rezervnu i airspray) <input checked="" type="checkbox"/> Prazan pneumatik (nema rezervnu) <input checked="" type="checkbox"/> Prazan pneumatik (nema niti rezervnu niti airspray) - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <p>Asistencije u vezi sa bravama vozila</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Blokirana brava <input checked="" type="checkbox"/> Kontakt brava ne radi (vozilo se ne može upaliti) <input checked="" type="checkbox"/> Ne radi daljinsko zaključavanje/otključavanje <input checked="" type="checkbox"/> Krivi ključ u bravi <p>Asistencije u vezi sa vandalizmom na vozilu</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Pokušaj krađe s razbijenom kontrolnom pločom <input checked="" type="checkbox"/> Pokušaj krađe s 1 ili više razbijenih brava <input checked="" type="checkbox"/> Pokušaj krađe s 1 ili više razbijenih prozora <input checked="" type="checkbox"/> Razbijena svjetla ili pokazivači smjera <input checked="" type="checkbox"/> Slomljeni ili ukradeni brisači <input checked="" type="checkbox"/> Izrezane gume - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <input checked="" type="checkbox"/> Ukradeni kotači - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <input checked="" type="checkbox"/> Ukradene registrarske pločice - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila) <p>Asistencije u vezi sa ostalim sklopovima vozila</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Kvar na kontrolnoj ploči <input checked="" type="checkbox"/> Pokazivači smjera <input checked="" type="checkbox"/> Motor gubi snagu <input checked="" type="checkbox"/> Bilo koja žarulja ne radi (vozilo nesigurno za vožnju) <input checked="" type="checkbox"/> Ne rade žarulje zakonom propisane za rad <input checked="" type="checkbox"/> Kvar servo uređaja (vozilo još uvijek upravljivo) <input checked="" type="checkbox"/> Kvar na vozačevom sigurnosnom pojasi <input checked="" type="checkbox"/> Kvar na ostalim sigurnosnim pojasevima <input checked="" type="checkbox"/> Svijetli signal za kvar zračnih jastuka <input checked="" type="checkbox"/> Brisači stakala (u slučaju lošeg vremena - nesigurno za vožnju) 	<p>Asistencije u tzv. sivoj zoni</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Klimatizacija, rashladni uređaj <input checked="" type="checkbox"/> Alarm <input checked="" type="checkbox"/> Alarmi/imobilizatori (vozilo nije pokretno) <input checked="" type="checkbox"/> Razbijeni prozori - vandalizam nije uzrok <input checked="" type="checkbox"/> Razbijeni prozori- nije vandalizam -vremenski uvjeti (ugrožena sigurnost putnika) <input checked="" type="checkbox"/> Kvar pokretnog krova koji uzrokuje nepokretnost vozila <input checked="" type="checkbox"/> Vrata se ne zatvaraju <input checked="" type="checkbox"/> Zaglavljeno vozačko (električno) sjedalo, ne može se dohvatiti volan <input checked="" type="checkbox"/> Instrumenti ne rade (brzinomjer) <input checked="" type="checkbox"/> Ne rade instrumenti koji su zakonom propisani za rad (brzinomjer, ...) <input checked="" type="checkbox"/> Zaključan mjenjač (sigurnosni sustavi) <input checked="" type="checkbox"/> Problemi s ugrađenim plinskim instalacijama <input checked="" type="checkbox"/> Pregrižene instalacije, glodavci <input checked="" type="checkbox"/> Vozač nema lance (zimski uvjeti na cesti) - onemogućen nastavak puta <input checked="" type="checkbox"/> Vozač ima lance (zimski uvjeti na cesti), ali su pukli - onemogućen nastavak puta <input checked="" type="checkbox"/> Na kontrolnoj ploči svijetli indikator bilo kakvog kvara ("safe mode" ili sl.) <input checked="" type="checkbox"/> Problemi s produktima (ulje, ...) <input checked="" type="checkbox"/> Bočni prozor(i) otvoreni (ne mogu se zatvoriti) <input checked="" type="checkbox"/> Bočni prozor(i) otvoreni (ne mogu se zatvoriti) - loši vremenski uvjeti <input checked="" type="checkbox"/> Vozač zaglavio u snijegu ili blatu na javnoj cesti (nije off road) <input checked="" type="checkbox"/> Ventilacija/grijanje (ako kvar uzrokuje nesigurnu vožnju) <input checked="" type="checkbox"/> Ulaz vode u kabinu (nije uzrokovano greškom stranke) <p>Asistencije u kući</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Nema vode, struje, plina u gradskoj mreži <input checked="" type="checkbox"/> Slomljen ključ <input checked="" type="checkbox"/> Ključ slomljen u bravi <input checked="" type="checkbox"/> Ključ ne ulazi u bravu <input checked="" type="checkbox"/> Ključ se ne okreće u bravi <input checked="" type="checkbox"/> Ključ zaključan u stanu/kući <input checked="" type="checkbox"/> Izgubljeni ključ <input checked="" type="checkbox"/> Ukradeni ključ <input checked="" type="checkbox"/> Blokirana brava <input checked="" type="checkbox"/> Opravke brava nakon vandalizma ili pokušaja vandalizma <input checked="" type="checkbox"/> Zamjena instalacija ili dijelova instalacija, sistema ili dijelova sistema ili sklopova u kući <input checked="" type="checkbox"/> Redovno održavanje instalacija, sistema ili dijelova sistema u kući
---	---

4. Isključenja

4.1. PGM neće pružati usluge asistencije u sljedećim slučajevima kada je potreba za asistencijom nastala usljed događaja koji su posljedica:

- fabričke ili konstruktorske greške uređaja i sklopova
- lošeg ili nestručnog održavanja, potrošenosti ili nepravilne upotrebe kao i kvarova povezanih sa održavanjem pod garancijom
- kvarova koji su pokriveni garancijom proizvođača ili su pod ugovorom o održavanju
- kvarova na ličnim predmetima, kao i kvarova iz predostrožnosti kao što je npr. u cilju sprečavanja smrzavanja instalacija
- prirodnih katastrofa, nemira, štrajkova, sabotaža, ratnih dešavanja
- učestvovanja korisnika usluga u radnjama klađenja, tučama, kriminalu, takmičenjima, utrkama, manifestacijama i sl. skupovima
- namjernog djelovanja Korisnika usluge
- prometne nezgode u kojoj je Korisnik usluge prethodno napustio mjesto nezgode
- situacije u kojoj beneficinar korporativnog programa u kojem ne postoji obaveza prethodne registracija vozila klijenta u AOMS sistemu PGM-a, fizički prisutan u vozilu u trenutku zahtjeva za asistencijom.
- upravlja vozilom bez valjane dozvole ili drugih propisanih dokumenata od strane Korisnika Usluge
- upravljanja automobilom pod dejstvom alkohola, droge ili drugih opijata.
- poslovnih ili profesionalnih aktivnosti
- odgovornosti administrativnih vlasti ili tehničke, vodovodne, kanalizacione ili plinske interventne službe, kao što je npr. kvar na instalacijama vodosnabdijevanje, kvarovi na toplovodnim instalacijama, te drugi vidovi snabdijevanja energentima
- kvarova na uređajima bijele tehnike, električnih uređaja, svjetlosnih i grejnih elemenata i produžnih kablova, usluge koje se odnose na oštećenja već mašina i drugih kućanskih uređaja uključujući i spojeve istih na vodovodnu i odvodnu mrežu
- zahtjeva za asistencijom kada je vozilo Korisnika usluge već dovezeno u servisu bez obzira na način dovoženja istoga u servis
- sve ostale usluge koje nisu predmetom usluga asistencija programa bez obzira na njihov uzrok

4.2. Program Asistencija neće pokrivati sljedeće troškove:

- troškove koje je imao Korisnik usluge bez prethodne konsultacije sa ALARM Centrom PGM-a i prijema saglasnosti PGM-a čak i u slučajevima kada su troškovi u okvirima limita, osim u slučaju ranije saglasnosti ALARM Centra PGM-a
- sve indirektno troškove koji mogu nastati ili su nastali kao posljedica rezultata kvara ili nezgode
- kvarove na pneumaticima
- gubitak prtljage ili ličnih stvari koje mogu nastati kao posljedica nepokretnosti vozila
- kašnjenja ili nemogućnosti pružanja usluga, ukoliko su iste uzrokovane posljedicama štrajkova, nemira, terorističkih dijela, rata, više sile i ograničenja u kretanju koja su donesena usljed odluka nadležnih organa.

PGM Assistance BH zadržava pravo promjene općih uvjeta poslovanja PGM-a bez prethodne najave.

PGM Assistance BH doo
Sarajevo, 2017. godine