

USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE POMOĆ NA PUTU

1. Aktivacijom usluge Pomoć na putu (u daljem tekstu: Usluga) pretplatnik Crnogorskog Telekom A.D. (u daljem tekstu: Pretplatnik) prihvata i ove Uslove korišćenja usluge Pomoć na putu (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja).
2. Usluga Pomoć na putu omogućava Pretplatniku (i to isključivo fizičkom licu) asistenciju, odnosno tehničku pomoć na putevima na teritoriji Crne Gore i to: mrežu državnih, lokalnih šumskih ili planinskih puteva i ostalih puteva koje nijesu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje puteva odnosno svih puteva kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
3. Usluga je Pretplatniku dostupna kao mjesečne opcije koja se aktivira na sljedeći način:
 - a) **za mobilnu mrežu:**
 - slanjem SMS poruke sadržaja ORYX 2 na broj 1477, ili
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me, ili
 - aktivacijom na ovlašćenom prodajnom mjestu Telekoma.
 - b) **za fiksnu mrežu**
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me,
 - aktivacijom na ovlašćenom prodajnom mjestu Telekoma.
4. Nakon podnošenja zahtjeva za aktivacijom Usluga će se aktivirati u najkraćem mogućem roku. Nakon završene aktivacije Pretplatnik će primiti SMS poruku, odnosno e - mail poruku sa obavještenjem o trenutku kada mu je Usluga aktivna. Uslugu Pomoć na putu Pretplatnik može početi da koristiti po isteku 48 sati od aktivacije iste. Pretplatnik, koji je aktivirao Uslugu, za nju plaća mjesečnu naknadu, čija cijena je utvrđena Cjenovnikom Telekoma (www.telekom.me).

Jednom uključena mjesečna naknada za Uslugu automatski će se produžavati svakih mjesec dana dok Pretplatnik ne deaktivira Uslugu. U prvom mjesecu korišćenja Usluge Pretplatniku se, bez obzira na dan aktivacije, naplaćuje puna mjesečna naknada. Mjesečna naknada se plaća za tekući mjesec putem računa za mrežu koju je Pretplatnik naznačio prilikom aktiviranja Usluge. Ukoliko Pretplatnik uredno ne izmiruje obaveze po ispostavljenom računu, te time ne izmiruje ni mjesečne naknade za Uslugu, to neće imati pravo da ostvari tehničku pomoć na putu po ovim Uslovima.

Usluga važi 12 mjeseci od dana aktivacije te ukoliko Pretplatnik istu ne deaktivira prije isteka 12 mjeseci Usluga će nastaviti da važi na novih 12 mjeseci, odnosno do njene deaktivacije. U toku navedenog perioda Pretplatnik može prema svojim potrebama Uslugu da deaktivira i potom da je ponovno aktivira na način utvrđen ovim Uslovima. Ponovno aktiviranje Usluge nije moguće u mjesecu u kojem je Pretplatnik izvršio deaktiviranje Usluge.
5. Uslugu Pomoć na putu Pretplatniku koji je aktivirao Uslugu, pruža društvo ORYX GRUPA MNE d.o.o. pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX Assistance (u daljnjem tekstu: ORYX) sa kojim Crnogorski Telekom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji, te Pretplatnik pristaje da za potrebe i za vrijeme pružanja ove Usluge ORYX ima uvid u sljedeće podatke: ime i prezime (fizičke lice); broj mobilnog telefona; adresu prebivališta, registarski broj vozila te i vrstu i marku vozila. Pretplatnik odgovara za tačnost podataka koje je dao i dužan je da bez odlaganja obavijesti Telekom o svakoj promjeni datih podataka.

Usluga glasi na ime i prezime odnosno na telefonski broj Pretplatnika i to ili mobilne ili fiksne mreže Crnogorskog Telekoma (zavisno od mreže putem koje je aktivirao Uslugu), te on ostvaruje pravo na usluge ako se u trenutku nezgode nalazio u vozilu zahvaćenom događajem, bez obzira je li on vlasnik ili ne, vozač ili suvozač.
6. Shodno navedenom, Pretplatnik organizaciju usluga Pomoći na putu povjerava ORYX-u, odnosno ORYX kontakt centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja i to pozivom na broj 080 800 057, te je dužan slijediti sva dobijena uputstva i preduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete. U skladu sa načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja Pretplatnik se obavezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a posebno istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima nastanka pokrivenog događaja. U slučaju postupanja suprotno navedenom Pretplatnik će snositi odgovornosti.
7. Po ovim Uslovima Uslugom su pokriveni ovi događaji:
 - a) nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili zbog koje nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - b) nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju ili je onemogućeno kretanje zbog nedostatka i/ili natočenog pogrešnog goriva;

- c) tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
- d) spoljni uticaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

U slučaju navedenih događaja Pretplatnik, koji je aktivirao Uslugu, ima pravo na:

- a) **uslugu pozivanja kontakt centra** na broj iz člana 6 kojem Pretplatnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na putu i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- b) **uslugu pomoći na putu**, odnosno popravku vozila i to jedan put u toku trajanja Usluge, a koja uključuje i pokriva radnje: istakanja pogrešno natočenog goriva, dolijevanje goriva, zamjenu točkova i guma, zamjenu ili punjenje akumulatora i osigurača, zamjena svjećica, otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski),
- c) **usluga prevoza (šlepanja)** vozila i to jedan put u toku trajanja Usluge, a do prvog ovlašćenog ili neovlašćenog servisa, a koja podrazumijeva sljedeće radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prevoz vozila i istovar vozila. Ako Pretplatnik želi da se vozilo preveze dalje od navedenog mjesta kojeg pokrivaju ovi Uslovi, razliku u kilometraži platiti će Pretplatnik po tržišnom cjenovniku ORYX - a jer isto nije obuhvaćeno Uslugom.

8. Pretplatnik koji je aktivirao Uslugu, pomoć na putu može zatražiti besplatnim pozivom na broj ORYX Kontakt centra 080 800 057 i tom prilikom treba opisati uzroke kvara i nastali kvar. Pretplatnik treba da pruži i sljedeće podatke: broj šasije ili registarski broj vozila i što tačniju informaciju o lokaciji gdje se nalazi, što tačniju informaciju o kakvom se kvaru na vozilu radi, koliko se lica nalazi u vozilu, ima li povrijeđenih lica i je li potrebna medicinska ili policijska pomoć. Dežurni agent procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno izvršiti intervenciju popravkom vozila na putu, na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a. Ako se radi o neispravnosti na vozilu koje je moguće otkloniti putem telefonskog uputstva, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehnička uputstva za otklanjanje kvara. Po dolasku operativne tehničke ekipe ORYX-a na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravci vozila na putu. Neophodno je da Pretplatnik bude na mjestu događaja odnosno pružanja usluga, osim u slučaju povreda kada je potrebna hitna medicinska pomoć.

U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanja goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nijesu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva. Popravka vozila u određenim slučajevima može uzrokovati i gubitak fabričke garancije. Prije pristupanja popravci, stručna tehnička ekipa će upoznati Pretplatnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi fabričku garanciju.

Shodno navedenom, tehnička stručna ekipa će, uz prethodni pristanak Pretplatnika, započeti sa pružanjem svojih usluga. Ukoliko Pretplatnik ne prihvati izvođenje predloženih usluga, onda može koristiti uslugu prevoza vozila prema dogovoru do: najbližeg ovlašćenog/neovlašćenog servisa. Troškove popravka vozila na putu koji nisu pokriveni Uslugom po članu 7 ovih Uslova, ako Pretplatnik na takve troškove pristane, a na što mora prethodno biti upozoren, ORYX obračunava prema naknadama iz svog cjenovnika usluga. Troškovi putarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije i iste Pretplatnik naknadno ne plaća. Ako se izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja ili tokom telefonskog razgovora zaključi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršena nikakva popravka vozila, Pretplatnik može koristiti uslugu prevoza vozila shodno ovom članu. Nakon pruženih usluga Pretplatnik dobija obrazac računa koji je obavezan potpisati i čuvati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korišćenja prava iz ovih Uslova.

9. Sve dodatne usluge, koje Pretplatnik može zatražiti ili trebati, a nisu navedeni u ovim Uslovima, nisu pokriveni Uslugom i plaćaju se direktno ORYX-u prema tržišnom cjenovniku usluga koje će Pretplatniku biti dat na uvid na mjestu događaja, a sa kojim se Pretplatnik i prije može upoznati na adresi ORYX-a www.oryx-asistencija.hr. Pretplatnik može zatražiti usluge iz ovih Uslova 0-24 h, 365 dana u godini na bilo kojem području Crne Gore pod uslovom da ima aktiviranu Uslugu.

10. Uslugom Pomoć na putu nisu pokriveno situacije odnosno isključena je obaveza ORYX-a na pružanje Usluge pomoć na putu ako je:

- a) Pretplatnik namjerno izazvao događaje koji su pokriveni Uslugom, što će biti utvrđeno izlaskom stručne tehničke službe na teren, isključujući događaje koji su nastali radi samoodbrane ili pomoći ljudima,
- b) ako je vozilom Pretplatnika u trenutku nastanka situacije koja je pokrivena Uslugom vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole ili ako je Pretplatnik zatraži prevoz vozila koje je neosigurano, neregistrovano ili nema važeću vozačku dozvolu;

- c) ako organizaciju usluga proizvoda pomoći na putu nije organizovao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontakt centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
 - d) ako je situacija nastala pri učešću vozila na takmičenjima radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge.
 - e) Ako su vozačke sposobnosti Pretplatnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga ili drugih psihoaktivnih supstanci (npr. uslijed saobraćane nesreće ovlašćeni organi prilikom vršenja uviđaja utvrde da je Pretplatnik bio pod uticajem navedenih supstanci).
11. Uslugu Pretplatnik može deaktivirati na način:
- a) **za mobilnu mrežu:**
 - slanjem SMS poruke sadržaja ORYX odjava 2 na broj 1477 ili
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me ili podnošenjem zahtjeva na ovlašćenom prodajnom mjestu Crnogorskog Telekoma.
 - b) **za fiksnu mrežu:**
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me, ili
 - podnošenjem zahtjeva na ovlašćenom prodajnom mjestu Crnogorskog Telekoma.
- Zahtjev za deaktivaciju stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kojem je zahtjev primljen, a Pretplatnik Uslugu može koristiti još 48 sati po isteku tog roka. Deaktivacijom Usluge Pretplatnik gubi pravo korišćenja usluge Pomoći na putu. Pretplatnik je upoznat da do deaktivacije Usluge može doći i u slučaju kada dođe do raskida ugovora o poslovnoj saradnji iz člana 5 ovih Uslova (zaključenog između ORYX-a i Crnogorskog Telekoma), a o čemu će Crnogorski Telekom blagovremeno obavijestiti pretplatnike koji imaju aktivnu Uslugu.
12. Uslugu Pomoć na putu iz ovih Uslova nije moguće kombinovati sa ostalim opcijama pomoći na putu koje pruža ORYX (Pomoć na putu u Evropi i dr.).
13. Pretplatnik je po ovim Uslovima upoznat da je isporuka usluge Pomoć na putu isključiva odgovornost ORYX-a, te po tom osnovu Crnogorski Telekom ne preuzima nikakvu odgovornost. S toga je Pretplatnik upoznat i pristaje da eventualne prigovore na uslugu rješava direktno s ORYX-om slanjem istog na kontakt e-mail adresu: info@oryx-assistance.com, a po kojem je ORYX dužan odgovoriti u pisanoj formi i isti dostaviti Pretplatniku na datu e-maila ili kućnu adresu i to u roku od 15 dana od dana prijema istog.
14. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjene cijena i ovih Uslova korišćenja. O eventualnim izmjenama ovih Uslova pretplatnici će biti obaviješteni na način definisan pozitivnim propisima i putem web stranice Crnogorskog Telekoma <http://www.telekom.me>.
15. Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu danom njihovog donošenja, odnosno sa danom 01.02.2020. godine.

Crnogorski Telekom a. d. Podgorica