

Najčešće postavljena pitanja

Koje države pokrivaju paketi za inostranstvo? Da li samo države EU ili i druge?.....	6
Kako se obračunava kilometraža u Atlas Servisu?.....	6
Kako kontaktirati Atlas 24h pomoć na putu kada zatreba asistencija?.....	6
Koja sve vozila mogu da se osiguraju?.....	6
Da li Atlasovi paketi mogu da se uzmu i za kombi vozila?.....	7
Postoji li negde spisak šta smatrate kombi vozilima?.....	7
Moram li da idem za Srbiju u slučaju kvara ako imam <i>Euro+</i> ili <i>Internacionalni+</i> paket?.....	8
Šta se dešava sa priključnim vozilom ukoliko mu je potrebna asistencija?.....	8
Da li korisnik može da pozove drugu šlep službu ili prijatelja da me odšlepa a vi njima da refundirate troškove kasnije?.....	8
U uslovima Internacionalnog+ i Euro+ paketa stoji da se mogu obezbediti samo privatni putnički automobili. Znači li to da i manji automobili, registrovani kao teretna vozila, ne mogu aktivirati pakete sa pokrićem na teritoriji Evrope?.....	8
Šta se dešava sa paketom ako prodam vozilo? Mogu li paket prebaciti na novo vozilo?.....	9
Šta može da se uradi u inostranstvu ako auto stane noću ili vikendom kada ne rade servisi, a u autu je cela porodica sa malom decom?.....	9
Da li se šlep plaća pa korisnik dobija refundaciju?.....	9
Da li moram da imam karticu/ugovor kod sebe?.....	9
Da li važe paketi za taxi vozila?.....	9
Ako neko drugi vozi moj auto da li ima pravo na asistenciju?.....	9
Da li moram da idem kod majstora u inostranstvo ako imam Euro+ ili Internacionalni+ paket?.....	10
Da li Atlas ima neke pakete sa neograničenom kilometražom?.....	10
Ukoliko želim da popravljam vozilo u inostranstvu, kakve su mi tačno mogućnosti na raspolaganju u okviru Euro+ i Internacionalnog+ paketa?....	10
Da li mogu da uzmem paket za Srbiju ako imam strane table?.....	11
Da li Euro+ paket ima i dalje neograničen broj asistencija?.....	11

Koje države pokrivaju paketi za inostranstvo? Da li samo države EU ili i druge?

Atlas 24h paketi koji uključuju asistenciju na teritoriji Evrope (Euro+, Internacionalni+, Platinum) pokrivaju apsolutno sve države u Evropi uključujući i ostrva, takođe i celu Tursku. Jedina napomena je da paketi za inostranstvo ne pokrivaju azijski deo Rusije.

Kako se obračunava kilometraža u Atlas Servisu?

Korisniku se kilometraža na teritoriji Republike Srbije 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), već se obračunava po povoljnijim uslovima, i to od mesta preuzimanja vozila koje je u kvaru do mesta istovara vozila i nazad do mesta utovara.

Na teritoriji Evrope se obračun vrši po cenama i uslovima lokalnog pružaoca usluge.

Kako kontaktirati Atlas 24h pomoć na putu kada zatreba asistencija?

- Pozivom CALL CENTRA Atlas24h pomoć na putu na broj 069/667-667 koji je dostupan 24h svakog dana u godini. 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 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.

Koja sve vozila mogu da se osiguraju?

Mogu se osigurati vozila *stranih tablica*, ali samo domaćim paketima. Za strane tablice se ne može aktivirati *Euro+* ili *Internacionalni+* paket. Mogu se osigurati vozila *Rent-a-Car* i *Auto škola*. *Taxi vozila* mogu kupiti domaće i strane pakete takođe.

Za vozila do 3 tone NDM se može zaključiti bilo koji ugovor o pomoći na putu, ali ukoliko su u pitanju *kombi vozila* može da se ugovori samo KOMBI paket, bez obzira na vrstu vozila (da li se vode kao teretna ili putnička). Noviji modeli *Fiat Scudo* spadaju pod kombi vozila!

Teritoriju Kosova pokrivaju *Internacionalni* i *Euro+* paketi.

Da li Atlasovi paketi mogu da se uzmu i za kombi vozila?

Ukoliko imate tu kategoriju vozila za vas je namenjen **Kombi paket** koji pokriva teritoriju Srbije. Trenutno ne postoji Kombi paket za inostranstvo.

Postoji li negde spisak šta smatrate kombi vozilima?

Spisak kombi vozila:

Renault Master	Renault Trafic	Renault Mascot
Ford Transit	Fiat Scudo	Fiat Talento
Fiat Ducato	VW Crafter	VW Transporter
VW T1, T2, T3, T4, T5...	VW LT	Mercedes Sprinter
Mercedes Viano	Mercedes Vito	Peugeot Boxer
Peugeot Expert	Peugeot Trafic	Iveco
Citroen Jumper	Citroen Jumpy	Citroen Dispatch
Citroen Space Tourer	Citroen Relay	Opel Movano
Opel Vivaro	Hyundai H100	Mitsubishi L300
Nissan Primastar		

Moram li da idem za Srbiju u slučaju kvara ako imam *Euro+* ili *Internacionalni+* paket?

Još jedna velika prednost *Euro+* i *Internacionalni+* paketa je ta što uz opciju nastavka putovanja možete nastaviti putovanje u pravcu koji ste naumili jer refundiramo iznos autobuske karte. Samim tim ne morate da prekidate vaše poslovno ili turističko putovanje. Tu je i opcija Rent a Car do 4 dana koju takođe Atlas24h pokriva.

Šta se dešava sa priključnim vozilom ukoliko mu je potrebna asistencija?

U slučaju da vozilo kojem je potrebna pomoć na putu ima priključno vozilo, vozilo Atlas Servisa je dužno da poveže i to priključno vozilo ako je asistencija zatražena na teritoriji Srbije, i to bez naknade i samo ako je registrovano, tehnički ispravno i ako je svetlosna signalizacija instalirana po standardu.

Na teritoriji Evrope, u slučaju da vozilo kojem je potrebna asistencija ima priključno vozilo, Atlas Servis nema obavezu, ali ako je u mogućnosti daće ponudu Korisniku usluge za prevoz priključnog vozila, a ukoliko je Korisnik usluge prihvati, 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.

Da li korisnik može da pozove drugu šlep službu ili prijatelja da me odšlepa a vi njima da refundirate troškove kasnije?

Ne. Kako bi ste ostvarili pravo na asistenciju u obavezi ste da pozovete Atlas24h SOS broj telefona.

U uslovima *Internacionalnog+* i *Euro+* paketa stoji da se mogu obezbediti samo privatni putnički automobili. Znači li to da i manji automobili, registrovani kao teretna vozila, ne mogu aktivirati pakete sa pokrićem na teritoriji Evrope?

Korisnici lakih komercijalnih vozila, kao što su teretne verzije FIATa *500i*, *Doblo*, *Renaulta Kangoo*, *Clio*, *Škoda Roomster*, *Praktik* i tome slično, *mogu* aktivirati pakete za ta vozila, kao i za teža teretna vozila kao što su *Toyota Hilux* ili *Volkswagen Amarok* – bitno je voditi računa da njihove najveće dozvoljene mase ne prelaze 3000kg (stavka E.1 na saobraćajnoj dozvoli) i da se ne radi o kombi vozilima za koja se izrađuje poseban KOMBI paket.

Šta se dešava sa paketom ako prodam vozilo? Mogu li paket prebaciti na novo vozilo?

Paket možete prebaciti na drugo vozilo jednom u toku trajanju ugovora. Prebacivanje je besplatno i bitno je da nas obavestite čim dođe do promene vozila.

Šta može da se uradi u inostranstvu ako auto stane noću ili vikendom kada ne rade servisi, a u autu je cela porodica sa malom decom?

U okviru *Euro+* i *Internacionalnog+* paketa imate prava na uslugu hotelskog smeštaja do 4 noćenja za sve putnike koji se nalaze u vozilu. Tako da ne morate da brinete za vašu porodicu dok se ne popravi vozilo.

Da li se šlep plaća pa korisnik dobija refundaciju?

Sva plaćanja Atlas24h direktno vrši šlep partnerima ili hotelima tako da korisnik ne plaća svojim novcem. Najbitnije je da, kada vam se desi problem na putu, prvo pozovete naš SOS broj telefona.

Da li moram da imam karticu/ugovor kod sebe?

Korisnik nije u obavezi da kod sebe ili u vozilu ima našu karticu/ugovor kako bi mogao da iskoristi asistenciju. Ali, prilikom zvanja našeg SOS broja brže ćemo vas naći u bazi korisnika ukoliko imate. Time se skraćuje vreme izlaska na teren na vaše i naše zadovoljstvo.

Da li važe paketi za taxi vozila?

Taxi vozila *mogu* aktivirati pakete i za teritoriju Srbije i za inostranstvo.

Ako neko drugi vozi moj auto da li ima pravo na asistenciju?

Da. Kao što smo spomenuli prednost Atlas24h paketa je to što ih vezujemo za vozilo. Da li vozili vi lično ili član porodice da se nađe u vozilu, može da pozove naš SOS broj telefona.

Da li moram da idem kod majstora u inostranstvo ako imam Euro+ ili Internacionalni+ paket?

Ne! Velika prednost ovih paketa je u bezuslovnom povratku vozila za Srbiju čime se ovaj paket izdvaja na tržištu.

Da li Atlas ima neke pakete sa neograničenom kilometražom?

Nacionalni i Internacionalni+ paket imaju asistencije sa neograničenom kilometražom na teritoriji Srbije.

Euro+ i Internacionalni+ paket imaju asistenciju povratka vozila na adresu korisnika bez ograničenja u kilometraži na teritoriji Evrope i cele Turske.

Ukoliko želim da popravljam vozilo u inostranstvu, kakve su mi tačno mogućnosti na raspolaganju u okviru Euro+ i Internacionalnog+ paketa?

Postoji i opcija popravke vozila u inostranstvu u limitu do 500 evra u zavisnosti od tipa kvara. 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 Atlas Servisa do sledećih limita:

- kvarovi na elekrouređajima do 100 (slovima: sto) eura,
- kvarovi na sistemu za napajanje gorivom do 200 (slovima: dvesta) eura,
- kvarovi na motoru do 500 (slovima: petsto) eura,
- kvarovi na vešanju automobila do 200 (slovima: dvesto) eura,
- kvarovi na kočionom sistemu do 100 (slovima: sto) eura,
- kvarovi usled saobraćajne nezgode do 500 (slovima: petsto) eura,
- ostali kvarovi, osim kvarova koji su izuzeti u čl. 11 do 200 (slovima: dvesto) eura

Da li mogu da uzmem paket za Srbiju ako imam strane table?

Da. Na vozila sa stranim tablicama mogu da se uzmu paketi za teritoriju Srbije (Nacionalni, City) ali ne i za inostranstvo (Euro+, Internacionalni+,Platinum).

Da li Euro+ paket ima i dalje neograničen broj asistencija?

Ne, od marta 2023. godine *Euro+* paket je proširen po pitanju limita i kvaliteta usluga, tako da obuhvata jednu kvalitetniju asistenciju: šlepovanje vam može biti pruženo i sa neograničenom kilometražom, uključena je popravka vozila do 500 eura i dopunske mogućnosti nastavka putovanja, hotelskog smeštaja do 4 noćenja, *rent a car* vozila do 4 dana itd. Detaljnije pročitajte u uslovima.