

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 ugovora koji se zaključuje na neodređeno vrijeme i vrijedi za sva vozila i/ili beneficijare, a koji prestaje važiti u skladu sa uslovima navedenim u 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 važenjem primarnog proizvoda uz koji se aktivira assistance 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 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 assistance programa i 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/hrvatski/srpski i engleski jezik, i javljaju se unutar 45 sekundi od poziva beneficijara.

1.6. Beneficijar

Vozač i svi putnici ovlašteni 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.

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. Šepanje 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 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.

2.4. Zamjensko vozilo

Ako otklanjanje kvara na vozilu beneficijara ne može biti završeno istoga dana kada je vozilo dovezeno u servis, 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 assistance programa. 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 mjesta stanovanja beneficijara i ako je nakon realizacije tehničke asistencije 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 asistencije 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, ovlašteni 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 pokriveno 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 prihvata 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 ovlašteni 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 asistencije 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

Asistencije u vezi sa baterijom vozila

- ☒ Prazna baterija

Asistencije u vezi gorivom

- ☒ Nedostatak goriva
- ☒ Krivo gorivo
- ☒ Zamrznuto gorivo
- ☒ Nečisto gorivo

Asistencije u vezi sa ključevima vozila

- ☒ Slomljen ključ
- ☒ Elektronski ključ (greška stranke)
- ☒ Elektronski ključ (nije greška stranke)
- ☒ Ključ slomljen u kontakt bravi
- ☒ Ključ ne ulazi u kontakt bravu
- ☒ Ključ se ne okreće u kontakt bravi
- ☒ Ključ zaključan u vozilu
- ☒ Izgubljeni ključ (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)
- ☒ Ukradeni ključ (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)

Asistencije u vezi sa pneumaticima vozila

- ☒ Više praznih pneumatika
- ☒ Prazan pneumatik (ima rezervnu)
- ☒ Prazna pneumatik (ima rezervnu i aerospray)
- ☒ Prazan pneumatik (nema rezervnu)
- ☒ Prazan pneumatik (nema niti rezervnu niti aerospray) - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)

Asistencije u vezi sa bravama vozila

- ☒ Blokirana brava
- ☒ Kontakt brava ne radi (vozilo se ne može upaliti)
- ☒ Ne radi daljinsko zaključavanje/otključavanje
- ☒ Krivi ključ u bravi

Asistencije u vezi sa vandalizmom na vozilu

- ☒ Pokušaj krađe s razbijenom kontrolnom pločom
- ☒ Pokušaj krađe s 1 ili više razbijenih brava
- ☒ Pokušaj krađe s 1 ili više razbijenih prozora
- ☒ Razbijena svjetla ili pokazivači smjera
- ☒ Slomljeni ili ukradeni brisači
- ☒ Izrezane gume - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)
- ☒ Ukradeni kotači - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)
- ☒ Ukradene registarske pločice - (može se koristiti samo bonitet šlepanja vozila)

Asistencije u vezi sa ostalim sklopovima vozila

- ☒ Kvar na kontrolnoj ploči
- ☒ Pokazivači smjera
- ☒ Motor gubi snagu
- ☒ Bilo koja žarulja ne radi (vozilo nesigurno za vožnju)
- ☒ Ne rade žarulje zakonom propisane za rad
- ☒ Kvar servo uređaja (vozilo još uvijek upravljivo)
- ☒ Kvar na vozačevom sigurnosnom pojasu
- ☒ Kvar na ostalim sigurnosnim pojasevima
- ☒ Svjetli signal za kvar zračnih jastuka
- ☒ Brisači stakala (u slučaju lošeg vremena - nesigurno za vožnju)

Asistencije u tzv. sivoj zoni

- ☒ Klimatizacija, rashladni uređaj
- ☒ Alarm
- ☒ Alarmi/imobilizatori (vozilo nije pokretno)
- ☒ Razbijeni prozori - vandalizam nije uzrok
- ☒ Razbijeni prozori- nije vandalizam -vremenski uvjeti (ugrožena sigurnost putnika)
- ☒ Kvar pokretnog krova koji uzrokuje nepokretnost vozila
- ☒ Vrata se ne zatvaraju
- ☒ Zaglavljeno vozačko (električno) sjedalo, ne može se dohvatiti volan
- ☒ Instrumenti ne rade (brzinomjer)
- ☒ Ne rade instrumenti koji su zakonom propisani za rad (brzinomjer, ...)
- ☒ Zaključan mjenjač (sigurnosni sustavi)
- ☒ Problemi s ugrađenim plinskim instalacijama
- ☒ Pregrižene instalacije, glodavci
- ☒ Vozač nema lance (zimski uvjeti na cesti) - onemogućen nastavak puta
- ☒ Vozač ima lance (zimski uvjeti na cesti), ali su pukli - onemogućen nastavak puta
- ☒ Na kontrolnoj ploči svijetli indikator bilo kakvog kvara ("safe mode" ili sl.)
- ☒ Problemi s produktima (ulje, ...)
- ☒ Bočni prozor(i) otvoreni (ne mogu se zatvoriti)
- ☒ Bočni prozor(i) otvoreni (ne mogu se zatvoriti) - loši vremenski uvjeti
- ☒ Vozač zaglavio u snijegu ili blatu na javnoj cesti (nije off road)
- ☒ Ventilacija/grijanje (ako kvar uzrokuje nesigurnu vožnju)
- ☒ Ulaz vode u kabinu (nije uzrokovano greškom stranke)

Asistencije u kući

- ☒ Nema vode, struje, plina u gradskoj mreži
- ☒ Slomljen ključ
- ☒ Ključ slomljen u bravi
- ☒ Ključ ne ulazi u bravu
- ☒ Ključ se ne okreće u bravi
- ☒ Ključ zaključan u stanu/kući
- ☒ Izgubljeni ključ
- ☒ Ukrađeni ključ
- ☒ Blokirana brava
- ☒ Opravke brava nakon vandalizma ili pokušaja vandalizma
- ☒ Zamjena instalacija ili dijelova instalacija, sistema ili dijelova sistema ili sklopova u kući
- ☒ Redovno održavanje instalacija, sistema ili dijelova sistema u kući

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

PGM Assistance BH doo
Sarajevo, 2014. godine