



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Sparkasse Assistance program

Sparkasse Assistance program je program dostupan u paketima **M, L, i VIP**, a namjena mu je da olakša nepredviđene i neočekivane situacije u kojima se klijent može zadesiti.

Bez obzira da li se radilo o kvaru na vozilu, prometnoj nezgodi, kvaru na instalacijama u Vašem domu ili da Vam je potrebna podrška asistenta u svakodnevnim životnim situacijama, Sparkasse Assistance program je tu za Vas.

Broj telefona na koji u svakom trenutku 24 sata / 7 dana u sedmici i 365 dana u godini možete zatražiti usluge asistencija je:

0800 2222 4 za pozive iz BiH

ili

+387 33 261 924 u slučaju kada nas kontaktirate izvan BiH

Korištenje usluga Sparkasse Assistance programa

U slučaju kada Vam je potrebna asistencija, prije nego pozovete ALARM Centar Sparkasse asistencije, molimo Vas da pripremite sljedeće podatke, kako bi Vas operateri ALARM Centra mogli identificirati i organizirati usluge asistencije:

Vaše ime i prezime

- JMBG
- Saobraćajnu (prometnu) dozvolu u slučaju kada Vam je potrebna pomoć na cesti
- Vrstu i razlog incidenta, kao i ostale podatke relevantne za incident
- Broj telefona na koji ste dostupni
- Geografsku lokaciju incidenta sa detaljnim opisom
- Ostale podatke koji mogu biti važni za pružanje asistencije



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Sparkasse Home Assistance pomoć u kući

Usluge Asistencije u kući bilo da se radi o vodoinstalateru, električaru, bravaru i sl. dostupne su Vam 24 sata / 365 dana u godini. Dovoljno je da pozovete ALARM Centar Sparkasse asistencija i prijavite kvar našem operateru. Operater ALARM Centra Sparkasse asistencija će organizirati dolazak majstora na Vašu adresu i otklanjanje kvara u najkraćem mogućem roku, u skladu sa odredbama Sparkasse Assistance programa.

Ova usluga ostvariva je samo na području BiH na adresi koja je prijavljena Sparkasse Bank kao Vaša adresa. U slučaju da je koštanje opravka koji je potrebno izvesti u Vašem domu veći od boniteta predviđenog programom, obavezni ste platiti razliku troškova na licu mjesta.

Sparkasse Home asistencija uključuje sljedeće usluge:

Usluge vodoinstalatera:

otklanjanje kvarova na vodovodnim instalacijama koji mogu uzrokovati veće štete poplave, curenja i nestanka vode u Vašem domu.

Usluge električara:

otklanjanje kvarova na električnim instalacijama u Vašem domu, koji zahtjeva hitnu intervenciju majstora.

Usluge bravara:

otklanjanje kvarova brave/brava na ulaznim vratima ili u slučaju gubljenja ključeva ulaznih vrata.

Usluge staklara:

zamjena stakla na prozoru i/ili ulaznim vratima, kada niste u mogućnosti zatvoriti prozor i/ili ulazna vrata, što zahtjeva hitnu zamjenu ili privremeno zatvaranje.

Usluge opravke sistema grijanja:

otklanjanje manjih kvarova na sistemu centralnog grijanja u Vašem domu u slučaju curenja vode iz sistema grijanja. Grejna mjesta i kotlovi nisu predmet asistencije.



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

U slučajevima hitnih intervencija nisu uključeni popravci potrebni iz sljedećih razloga:

Kvarovi proizašli iz tvorničkih grešaka, lošeg održavanja instalacija, dugotrajna i neodgovarajuća upotreba instalacija, intervencije povezane s održavanjem instalacija, zahtjevi za popravcima instalacija koji imaju proizvođačku garanciju ili ugovor o održavanju, uništenje osobnih predmeta, kvarovi nastali uslijed poslovne aktivnosti, usluge otklanjanja kvarova na strojevima za pranje i drugim kućanskim aparatima, uključujući i njihove spojeve na vodovodnu i kanalizacijsku mrežu, usluge vezane uz popravak kvarova nastalih prije prijavljenog događaja, kao i kvarovi nastali uslijed smrzavanja u zimskom periodu.

Sparkasse Assistance program, usluge Home Asistencija pokrivaju samo Vaš dom, što znači da poslovni prostori ne mogu biti predmet usluge asistencije.

Medicinska pomoć u BiH

Usluge medicinskih asistencija u BiH uključuju kućne medicinske tretmane u situacijama koje su određene Sparkasse assistance programom i to:

Kućni posjet liječnika u slučaju nezgode:

Ako doživite nezgodu zbog koje niste pokretni i ako više od tri dana provedete u bolnici, te Vam je potreban kućni medicinski posjet doktora, nakon Vaše prijave, Sparkasse Assistance će preuzeti organiziranje i asistenciju prema predviđenim odredbama Sparkasse programa.

Kućni posjet medicinske sestre u slučaju nesreće:

Ako doživite nezgodu zbog koje niste pokretni i ako više od tri dana provedete u bolnici te Vam je potreban kućni medicinski tretman medicinske sestre, nakon Vaše prijave Sparkasse Assistance će preuzeti organiziranje i asistenciju prema predviđenim odredbama Sparkasse programa.

Kućna njega nakon izlaska iz bolnice:

Ako nakon doživljene nezgode ostanete u bolnici duže od 3 dana i niste u mogućnosti obavljati uobičajene poslove te Vam je potrebna kućna njega, Sparkasse Assistance će preuzeti organiziranje i asistenciju prema predviđenim odredbama Sparkasse programa.

U slučajevima medicinskih asistencija nisu uključeni slučajevi:

Medicinskog transporta, specijalistički pregledi, redovni pregledi i pregledi uslijed hroničnih bolesti, kao i slučajevi redovnog i kontinuiranog primanja terapije.



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Pomoć na cesti u BiH i Evropi

Sparkasse Assistance pruža usluge asistencija pomoći na cesti u sljedećim slučajevima:

- Mehaničkog kvara na vozilu
- Prometne nesreće
- Probušenog pneumatika na vozilu
- Kvar na vozilu usljed krađe i/ili vandalizma
- Izgubljene ključeve od vozila ili zaključano vozilo
- Nestanak ili pogrešno gorivo
- Praznog akumulatora vozila

Pomoć na cesti:

U slučaju kvara ili prometne nesreće zbog koje je vozilo kojim upravljate nepokretno Sparkasse Assistance će o svom trošku, a na Vaš zahtjev pokrenuti profesionalnu ekipu za pomoć na cesti koja će se na licu mjesta pojaviti u najkraćem roku te izvesti jednostavnije popravke na licu mjesta kako bi osposobili Vaše vozilo za nastavak putovanja.

Prevoz nepokretnih i havarisanih vozila:

Ako pokušaj popravka na licu mjesta nije moguć Sparkasse Assistance će osigurati vuču vozila do najbližeg ovlaštenog servisa marke vozila kojim upravljate ili do najbližeg kompetentnog servisa.

Ako Vam je vozilo prešlepano u ovlaštenu servis i ne može se poraviti u roku od 24 sata a udaljeni ste minimalno 50 kilometara od Vašeg mjesta stanovanja (mjesta registriranog kod otvaranja računa u banci) imate mogućnost korištenja dodatnih asistencija Sparkasse Assistance programa:

Taxi servis:

Primarno namjenjen Vašem prijevozu do kuće, hotela, mjesta za preuzimanje zamjenskog vozila, autobuske stanice ili do servisa kako biste preuzeli svoje vozilo nakon opravke. Hotelski smještaj Ako želite ostati u blizini vozila tokom popravka Sparkasse Assistance će organizirati asistencije hotelskog smještaja za Vas i putnike. Za korištenje asistencije hotelskog smještaja potrebno je da imate validnu kreditnu karticu kojom ćete osigurati svoj boravak u hotelu.



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Zamjensko vozilo:

U slučaju kada je Vaše vozilo neispravno i kao takvo prevezeno u servis, imate mogućnost korištenja asistencije zamjenskog vozila što će Sparkasse Assistance i organizirati na Vaš zahtjev. Korištenje asistencije zamjenskog vozila ne pokriva troškove goriva, pranja vozila i franšize, te je potrebno da u tu svrhu imate validnu kreditnu karticu.

Extend šlepanje:

Ukoliko želite prevoz vozila kojim upravljate, a koje je u kvaru, dalje od prvog ovlaštenog servisa te ispunjavate uslove za korištenje dodatnih boniteta Sparkasse Assistance programa, za Vas ćemo organizirati asistenciju extend šlepanja do servisa prema Vašoj želji, a najdalje do mjesta stanovanja prijavljenog kod otvaranja računa u banci, a uz kompenzaciju dodatnih boniteta.

Participacija u opravci:

U slučajevima kada ne želite koristiti usluge zamjenskog vozila, smještaja ili produženog šlepanja, možete koristiti tzv. uslugu učešća Sparkasse Assistance-a u opravci Vašeg vozila. Realizacijom navedene usluge upravlja ALARM Centar Sparkasse Asistencije. Račun za učešće u opravci, ovlašteni servis mora izdati na ime PGM Assistance BH kao realizatora Sparkasse Assistance programa. Ukupan iznos učešća PGM-a u opravci Vašeg vozila ne može biti veći od 200 KM sa uključenim PDV-om. Ovim bonitetom ne mogu biti pokrivene redovne opravke vozila, zamjena baterije vozila, pneumatika ili radovi na sistemu kočenja ili izduvnom sistemu Vašeg vozila.

Boniteti: Hotel, Zamjensko vozilo, extend šlepanje i participacija u opravci nisu kumulativni, što znači da imate pravo samo na jednu opciju. Ako se nalazite u limitu, koji se odnosi na dužinu opravke u danima operater ALARM Centra može izvršiti kombiniranje boniteta.

Sparkasse Assistance je uz Vas u Europi u slijedećim državama:

Andora, Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Latvija, Lihenštajn, Litvanija, Luksemburg, Makedonija, Mađarska, Malta, Monako, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunija, San Marino, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švicarska, Turska (Evropski dio), Velika Britanija.



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Sparkasse Lifestyle Assistance

Sparkasse Assistance program koncipiran je kao inovativan program koji Vam u svakom trenutku omogućava korištenje privatnog asistenta dostupnog telefonom koji će za Vas i na Vaš zahtjev uraditi sljedeće:

- Kontaktirati neku osobu na Vaš zahtjev i proslijediti poruku
- Pribaviti informacije koje Vam eventualno zatrebaju
- Izvršiti rezervaciju (avio karte, restoran, hotel...) na Vaš zahtjev
- Podsjetiti Vas na neku ranije najavljenju obavezu

Između ostalog kao klijent Sparkasse Assistance programa možete zatražiti informacije o radnom vremenu, adresi i sl. za sljedeće:

- Bolnice, ljekari, dežurne apoteke
- Organizacija aviokarti, rent-a-cara, autobusa
- Informacije o redu letova, voznom ili autobusnom redu vožnje
- Rezervacija i organizacija ulaznica (kino, koncerti, pozorište...) / ticketing servis
- Informacije o javnim ustanovama, konzulatima
- Touring informacije, daljinar, vremenske prognoze
- Imenovanje advokata, sudskog tumača, prevodioca
- Organizacija dostave cvijeća i poklona
- Organizacija povratka u BiH iz inostranstva
- Prosljeđivanje poruka
- Servis preuzimanja i dostave
- ...

Lifestyle asistencije imaju informativno-organizacijski karakter i materijalni predmeti i usluge izvršene od strane ugovornih partnera PGM-a u realizaciji asistencije moraju biti plaćeni od strane klijenta Sparkasse Assistance programa koji traži uslugu Lifestyle Asistencije.

Pregled boniteta Sparkasse Assistance programa

Korištenje Home asistencije, medicinske asistencije i pomoći na cesti su limitirane na po dva puta tokom jedne godine u kojoj je aktivan račun kod Sparkasse banke. Korištenje Lifestyle asistencije nije ograničena.

Vrsta asistencije	Uključene usluge	Limit po slučaju	Napomene	
Sparkasse Home Assistance pomoć u kući	Usluge vodoinstalatera	200,00 KM	Klijent plaća ugrađene dijelove i materijal	
	Usluge električara			
	Usluge bravara			
	Usluge staklara			
Medicinska pomoć u BiH	Usluge opravke grijanja	200,00 KM	Klijent plaća lijekove i med. materijal	
	Kućni posjet liječnika u slučaju nezgode			
	Kućni posjet medicinske sestre u slučaju nesreće			
Pomoć na cesti u BiH i Evropi	Kućna njega nakon izlaska iz bolnice	150, 00 KM		
	Opravka vozila na licu mjesta do 1N/h	200,00 KM	Izlazak ekipe uključen u cijenu	
		Dostava pogonskog goriva	200,00 KM	Izlazak ekipe uključen u cijenu
	Prevoz nepokretnih i havarisanih vozila		300,00 KM	U slučaju prometne nezgode ista mora biti prijavljena nadležnom organu
	Dodatni boniteti	Taxi servis	100,00 KM	
		Zamjensko vozilo	300,00 KM	Max.limit 100 KM/dan do maksimalno 3 dana
		Hotelski smještaj	300,00 KM	
Extend šlepanje		300,00 KM	Najdalje do mjesta stanovanja	
	Participacija u opravci vozila	200,00 KM		
Lifestyle Assistance Servisi	Info servisi	bez limita	Klijent plaća realizaciju usluga (dostavu i materijal) na licu mjesta	
	Touring servisi			
	Rezervacije i ticketing servisi			
	Servis dostave i preuzimanja			
	Servis prosljeđivanja poruka			
	...			

Napomena: Svi navedeni Limiti su sa uračunatim važećim porezima država u kojima se usluge realiziraju. Eventualna prekoračenja limita klijenti Sparkasse Assistace programa plaćaju na licu mjesta ili uz putem depozitnog osiguranja garancije plaćanja PGM-u.



Sparkasse Assistance
Sparkasse Bank

Zmaja od Bosne 7,
Sarajevo

0800 2222 4 za pozive iz BiH

+387 33 261 924 za pozive izvan BiH

Sparkasse Assistance ne može pružati uslugu ako se ukažu problemi nastali usljed više sile, ratnih dešavanja i djelovanja vojnih efektivna, zemljotresa, djelovanja državnih/entitetskih/kantonálnih institucija.

Klijenti Sparkasse Assistance programa imaju mogućnost koristiti i bilo koje druge usluge iz palete usluga PGM Assistance BH uz garantirane cijene i kvalitetu usluga.

Više informacija o Sparkasse Assistance usluzi, kao i ostalim uslugama u Sparkasse paketima, pozovite naš:

Info centar: 033 280 300 ili pošaljite Email na: info@sparkasse.ba