

"OSIGURANJE AURA" A.D. Filijala Sarajevo
Džemala Bijedića 156. 71 000 Sarajevo
Tel.: +387 33 456 456 fax.: 033 460 041
e-mail: *infos@auraosiguranje.com*
JIB 4402741620168
3387202238016595 UniCredit Bank



OPŠTI USLOVI ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU

Filijala Sarajevo, oktobar 2024. god.

1. Vrsta osiguranja: 18 Osiguranje pomoći
2. Vrsta rizika: 18.04 Osiguranje pomoći (asistencije)

Na osnovu člana 10. i 12. Zakona o osiguranju FBiH (Službene novine FBiH br. 23/17 I 103/21), člana 10. Odluke o dodatnoj dokumentaciji, vrsti i sadržaju akata poslovne politike koja se dostavljaju uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad (Službene novine FBiH br. 84/17 I 15/19), člana 50. Statuta Društva od 04.08.2023. godine, broj OPU-2517/2023, te na osnovu prethodne saglasnosti Agencije za nadzor osiguranja FBiH broj: 02-07.5-04-2918-1/24 od dana 08.10.2024. godine, Upravni odbor na svojoj 272. sjednici održanoj dana 11.10.2024. godine usvoji:

OPŠTE USLOVE ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU

Opšti uslovi za osiguranje pomoći na putu (u daljem tekstu: Uslovi) sastavni su dio Ugovora o osiguranju koji Ugovarač osiguranja zaključi sa „OSIGURANJE AURA“ a.d. Banja Luka - Filijala Sarajevo (u daljem tekstu: Osiguravač);

Pojedini izrazi u ovim Uslovima imaju slijedeća značenja:

1. **Osiguravač** – „OSIGURANJE AURA“ a.d. Banja Luka - Filijala Sarajevo sa kojim je zaključen ugovor o osiguranju;
2. **Ugovarač osiguranja** – lice koje je sa Osiguravačem zaključilo ugovor o osiguranju;
3. **Osiguranik** – Fizičko ili pravno lice (vlasnik vozila). Osiguranik može biti vlasnik drumskog vozila ili lice koje vlasnik drumskog vozila ovlasti za korišćenje i/ ili upravljanje drumskim vozilom;
4. **Korisnik** – lice pokriveno osiguranjem definisano članom 5. ovih Uslova;
5. **Osigurani slučaj** – budući nezvjestan i nezavisan od isključive volje Ugovarača osiguranja ili Osiguranika, štetni događaj koji ima za posljedicu ostvarenje rizika pokrivenog polisom osiguranja;
6. **Premija** – iznos koji je Ugovarač osiguranja dužan platiti Osiguravaču za preuzete rizike po sklopljenom ugovoru o osiguranju;
7. **Polisa** – isprava o ugovoru o osiguranju;
8. **Pružalac asistencije** – poslovni partner Osiguravača koji obavlja usluge organizacije pomoći na putu, utvrđene u ovim Uslovima, a sa kojim Osiguravač ima zaključen ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji;
9. **Kontakt centar** - dostupan na telefonski broj naznačen na polisi osiguranja, a koji korisnici mogu pozvati u slučaju potrebe za organizacijom asistencije svakog dana od 00-24 časa.
10. **Putničko vozilo** - motorno vozilo namijenjeno za prevoz lica i stvari koje, osim sjedišta za vozača ima dodatnih 8 sjedišta, najveće dozvoljene mase 3,50 tone.

11. **Teretno vozilo**- motorno vozilo namijenjeno za prevoz tereta, najveće dozvoljene mase 3,50 tone.
12. **Motocikl** – L3 putničko vozilo na dva točka namijenjen prevozu jedne ili dvije osobe, čija masa nije veća od 400 kg.

Predmet osiguranja

Član 1.

Predmet osiguranja je osiguranje pomoći na putu Osiguranicima od strane Pružaoca asistencije sa kojim Osiguravač ima zaključen ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji.

Predmet osiguranja po ovim Uslovima mogu biti isključivo registrovana putnička i teretna vozila čija je najveća dozvoljena masa 3,5 tone, a koja moraju biti navedena u polisi osiguranja, u zavisnosti od ugovorenog paketa.

Predmet osiguranja se može identifikovati na tri načina:

- a) Brojem polise ili,
- b) Brojem šasije ili,
- c) Registarskom oznakom.

Prema ovim Uslovima ne mogu se osigurati policijska vozila, taxi vozila kao i vozila koja učestvuju u moto trkama.

Osigurani rizici

Član 2.

Osiguranjem pomoći na putu uz asistenciju Kontakt centra, Pružaoca asistencije, Osiguraniku/korisniku se obezbjeđuje dvadesetčetvoročasovna organizacija pomoći, kao i pokriće troškova, u slučaju da se osiguranik/korisnik nađe u nevolji usljed ostvarenja sljedećih rizika:

1. Kvar - predstavlja svaki slučaj koji je rezultat internih faktora mehaničke, elektroničke, elektronske, pneumatske ili hidraulične prirode, zbog kojih vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način.

2. Oštećenje - pod oštećenjem vozila se smatra slučaj kada je usljed: saobraćajne nezgode (prevrnuće, sudar, udar, iskliznuće, survavanje i slično), pada ili udara predmeta, iznenadnog termičkog ili hemijskog djelovanja spolja, eksplozije (osim eksplozije od nuklearne energije), pada vazdušne letjelice, zlonamjernih postupaka ili objesti trećih lica, vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju. Izuzetno od prethodne odredbe, a vezano samo za rizik saobraćajne nezgode, Osiguravač je u obavezi da naknadi troškove i u slučaju kada je došlo do prevrnuća, sudara, udara, iskliznuća, survavanja vozila i slično, a predmetno vozilo nije oštećeno, ali se, kao posljedica saobraćajne nezgode, objektivno nalazi u takvoj situaciji da nije u voznom stanju.

3. Uništenje - vozilo se smatra uništenim kada su oštećenja, nastala usljed ostvarenja rizika navedenih u prethodnoj tački, tako teška, da se vozilo više ne može popraviti, odnosno da je popravka vozila ekonomski neisplativa (totalna šteta).

4. Krađa vozila, razbojničke krađa i razbojništvo – pod pojmom krađa vozila (i njegovih sastavnih dijelova), u smislu ovih Uslova, smatra se protivpravno oduzimanje obijanjem ili provaljivanjem Osiguranikovog zaključanog vozila, u kome se u momentu ostvarenja rizika nisu nalazili pripadajući ključevi, a sve to u namjeri da se njegovim prisvajanjem pribavi sebi, ili drugom, protivpravna imovinska korist. Pod pojmom razbojnička krađa, u smislu ovih Uslova, smatra se djelo gde je počinitelj zatečen u vršenju krađe, pa u namjeri da ukradenu stvar zadrži, upotrijebi silu protiv nekog lica ili prijetnju da će neposredno napasti na život ili tijelo. Pod pojmom razbojništva, u smislu ovih Uslova, smatra se djelo gdje počinitelj upotrebom sile protiv nekog lica ili prijetnjom da će neposredno napasti na život ili tijelo, oduzeo predmet osiguranja u namjeri da njegovim prisvajanjem pribavi sebi ili drugom protivpravnu korist. Pod krađom vozila (ili njegovih sastavnih dijelova), razbojničkom krađom ili razbojništvom, u smislu prethodna tri stava, ne smatra se i krađa vozila koju je izvršio sam osiguranik, njegov bračni drug, bliski krvni srodnici osiguranika (**srodnici po pravoj liniji, srodnici po pobočnoj liniji do trećeg stepena zaključno, kao i srodnici po tzbini do drugog stepena zaključno**), usvojitelj ili usvojenik ili lice koje živi s osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu, ili lice koje je osiguranik dužan da izdržava, kao i lica za čije postupke osiguranik odgovara po bilo kom osnovu.

Vrste pokrića

Član 3.

1. **Pokriće troškova popravke u slučaju manjeg kvara** - obuhvata troškove dolaska specijalizovanog lica za popravke na mjesto događaja i troškove rada na osiguranom vozilu, ukoliko se vozilo može popraviti na licu mjesta u roku od 60 minuta, a prema cijeni radnog sata servisa. Pod manjim kvarom se podrazumijeva: ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi (npr. ispražnjen akumulator, pokidan remen, manji kvarovi na sistemu za hlađenje, pregorjeli osigurači, itd.). Kontakt centar može na osnovu indikacija o vrsti kvara, odnosno iz informacija dobijenih od Osiguranika, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili bi bilo bolje odmah organizovati uslugu Prevoz vozila. Ukoliko se radi o većem kvaru samo će se utvrditi vrsta kvara i izvršilac asistencije neće pristupiti popravci.

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi troškove rezervnih dijelova i materijala i ne odgovara za kvalitet radova i ugrađenih dijelova. Osiguravač je u obavezi da pokrije troškove pružene asistencije na putu do visine ugovorene sume osiguranja, koja zavisi od izbora paketa.

2. **Prevoz vozila - troškovi vuče (šlepanja) vozila** - Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove vuče ili prevoza osiguranog vozila u slučaju kvara, saobraćajne nezgode (u slučaju saobraćajne nezgode obavezno pozvati policiju radi vršenja uviđaja i kreiranja Zapisnika o saobraćajnoj nezgodi), nastalih oštećenja usljed krađe ili vandalizma, ukoliko vozilo nije u voznom stanju, odnosno ukoliko se na mjestu nastanka osiguranog slučaja ne može popraviti i osposobiti za dalju vožnju.

Troškovi vuče za osigurano vozilo se u zavisnosti od mjesta nastanka osiguranog rizika nadoknađuju do najbližeg servisa koji može osposobiti vozilo za dalju vožnju.

Izuzetno od prethodnog stava, u slučaju ostvarenja osiguranog rizika, odnosno nastanka osiguranog slučaja na teritoriji BiH, troškovi vuče za osigurano vozilo će biti pokriveni do druge lokacije na teritoriji BiH po želji Osiguranika (prebivalište/sjedište Osiguranika, udaljeniji servis, auto-otpad, i sl.) isključivo ukoliko tako odluči Pružalac asistencije tokom organizacije asistencije.

Troškovi putarine, mostarine, tunelarine, trajekta, i sl. ne ulaze u obračun cijene usluge Prevoz vozila u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode.

3. **Prevoz vozača i putnika, nastavak putovanja** - Osiguravač je u obavezi da nadoknadi stvarne troškove prevoza vozača i putnika, kao i njihovog nastavak putovanja u slučaju kada se osigurano vozilo, ne može popraviti istog dana ili ako je osigurano vozilo ukradeno. Osiguravač pokriva troškove prevoza od mjesta nastanka osiguranog slučaja do mjesta prenoćišta, mjesta za preuzimanje zamjenskog vozila, najbližeg servisa, najbližeg mjesta odakle može nastaviti svoje putovanje (npr. željeznička stanica, autobuska stanica itd.) kao i do krajnjeg odredišta ili do mjesta prebivališta ukoliko je mesto prebivališta udaljeno više od 100 km od mjesta nastanka osiguranog slučaja.

U odnosu na okolnosti i lokaciju, gde je osigurani slučaj nastao i u zavisnosti od izbora paketa, prevoz se može obaviti i taksijem ili zamjenskim vozilom. U slučaju nastavka putovanja, do krajnjeg odredišta ili mjesta prebivališta, prevoz vozača i putnika se vrši autobusom ili vozom (II ekonomske klase).

U svakom slučaju, odluku o načinu prevoza donosi Kontakt centar Pružaoca asistencije, u zavisnosti od konkretnog slučaja i obima pokrivača paketa kojeg Korisnik posjeduje. Osiguravač pokriva troškove prevoza najviše do visine ugovorene sume osiguranja definisane odabranim paketom.

4. **Troškovi prenoćišta vozača i putnika** - Osiguravač će nadoknaditi troškove smještaja vozača i putnika u prenoćištu koje je najbliže mjestu u kome se desio osigurani slučaj i to u slučaju da osigurano vozilo nije u voznom stanju, odnosno da ga nije moguće popraviti (osposobiti) za dalju vožnju istog dana. Naknada troškova se može obezbijediti za onoliko putnika koliko ih je u momentu ostvarenja rizika putovalo u osiguranom vozilu, a najviše do broja registrovanih mjesta u vozilu, bez ishrane, po danu i po osobi do limita definisanog na polisi osiguranja. U slučaju obezbjeđenja zamjenskog vozila troškovi hotela nisu pokriveni osiguranjem. Osiguravač pokriva troškove prenoćišta vozača i putnika najviše do visine ugovorene sume osiguranja definisane odabranim paketom.

5. **Zamjensko vozilo** - se obezbjeđuje u cilju nastavka putovanja do odredišta i to samo u slučaju kada osigurano vozilo nije u voznom stanju i nije ga moguće popraviti istog dana kada je nastao osigurani slučaj. Zamjensko vozilo se obezbjeđuje u slučaju da je mjesto kvara, oštećenja, odnosno krađe vozila, udaljeno od mjesta prebivališta više od 100 km. Zamjensko vozilo se obezbjeđuje najviše do vrste i klase vozila u koju spada vozilo koje je predmet osiguranja po ovim uslovima. Troškovi najma zamjenskog vozila obuhvataju samo troškove iznajmljivanja po danu, dok dodatne troškove, kao što su putarine, gorivo, dodatno osiguranje, prolaz kroz tunel koji se naplaćuje, vinjete za inostranstvo, moguće kazne usljed učinjenih prekršaja, a u skladu sa važećim zakonom o bezbjednosti saobraćaja na putevima (prekoračenje propisane, dozvoljene brzine, nekorišćenje sigurnosnog pojasa u vozilu, itd.) i sl. snosi Osigurani. Osigurani je dužan poštovati dodatne uslove najmodavca vozila.

Osiguravač je u obavezi da naknadi troškove iz prethodnog stava ove tačke za vozilo koje se iznajmljuje, a čija radna zapremina motora ne može biti veća od 1900 ccm, s tim da je navedeno vozilo u istoj (ili bar u približno istoj) klasi sa vozilom koje se zamjenjuje, odnosno koje je navedeno na polisi osiguranja asistencije na putu.

Ukoliko popravka vozila traje duže Osiguranik ima pravo na zamjensko vozilo u skladu sa limitima ugovorenog paketa, bez troškova putarina i goriva, kao ostalih navedenih troškova u stavu 3 ove tačke.

6. **Čuvanje vozila u kvaru - ležarina** - Organizacija usluge privremenog smještaja vozila, odnosno čuvanja vozila kada nema nikoga ko bi mogao preuzeti brigu o vozilu nakon što je vozilo u kvaru ili je oštećeno u saobraćajnoj nezgodi i mora se ukloniti sa puta. Troškovi čuvanja vozila se nadoknađuju u skladu sa limitima definisanim ugovorenim paketom asistencija.

7. **Servisne informacije** - Informacije o lokacijama i kontakt telefonima ovlašćenih servisa, udaljenosti između dva mjesta, iznosu putarine za određenu destinaciju, vremenskim uslovima, stanju na putevima, savjeti u slučaju saobraćajne nezgode, nastanka kvara na vozilu ili krađe vozila, prosljeđivanje hitnih informacija članovima porodice, prijateljima, policiji ili hitnoj pomoći itd.

8. **Pogrešno gorivo** - U slučaju sipanja pogrešnog goriva, koje ne odgovara normama proizvođača, Pružalac asistencije će organizovati vuču vozila do najbliže radionice za dijagnozu stanja i popravku. Trošak prevoza vozila, dijagnostike i popravke, uključujući uslugu istakanja pogrešnog goriva se pokrivaju u okviru limita ugovorenog paketa asistencije. Trošak samog goriva snosi Osiguranik.

9. **Izvlačenje vozila** - U slučaju da se vozilo u toku vožnje našlo u provaliji, jarku, dubokoj vodi ili blatu, organizuje se izvlačenje vozila kako bi se ono moglo utovariti na kamion radi prevoza vozila koje je u nevoznom stanju. Izvlačenje vozila može se koristiti samo ukoliko se koristi Prevoz vozila. Troškovi izvlačenja vozila ulaze u obračun cijene usluge Prevoz vozila i pokrivaju se u okviru limita ugovorenog paketa asistencije.

10. **Povratak po vozilo** - Organizacija povratka Osiguranika po vozilo i preuzimanje vozila koje je ostalo u servisu nakon organizovane asistencije prevoza vozila, za slučaj koji nastane u inostranstvu, izvan BiH. Troškovi povratka po vozilo se pokrivaju u skladu sa limitima ugovorenog paketa asistencija.

Obim osiguravajućeg pokrića

Član 4.

Obim osiguravajućeg pokrića zavisi od ugovorenog paketa osiguranja asistencije na putu. Moguće je ugovoriti sljedeće pakete osiguranja asistencije na putu:

1. AURA BASIC
2. AURA STANDARD
3. AURA PLUS
4. AURA EXCLUSIVE

RB.	Asistencija	Opis	PAKET AURA			
			BASIC	STANDARD	PLUS	EXCLUSIV E
			BIH	BIH I REGION	BIH I EVROPA	BIH I EVROPA
1.	Servisne informacije	Savjeti o postupanju u slučaju saobraćajne nezgode, u slučaju nastanka kvara ili krađe; info o lokacijama i kontaktima servisa, udaljenostima destinacija, o iznosima putarine, vremenskim uslovima, stanju na putevima i graničnim prelazima, prosljeđivanje info članovima porodice, kolegama, prijateljima, policiji ili hitnoj pomoći, prijava štete matičnom osiguranju;	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO
2.	Organizacija pomoći na putu	Organizacija pomoći na putu prilikom ostvarenja osiguranih rizika, bez pokriva troškova.	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO	NEOGRANIČENO
3.	Popravka vozila	U slučaju manjeg kvara koji se može otkloniti na mjestu događaja.	do 50 BAM	do 100 BAM	do 300 BAM	do 500 BAM
4.	Prevoz vozila u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode	Prevoz (šlepanje) vozila ukoliko se vozilo na mjestu događaja ne može osposobiti za nastavak putovanja. Prevoz se organizuje do najbližeg auto servisa, auto otpada, ili prebivališta Osiguranika, u skladu sa odlukom Pružaoca asistencije.	do 50 BAM	do 250 BAM	do 500 BAM	do 1000 BAM
5.	Zamjensko vozilo	Zamjensko vozilo – rent a car za vrijeme popravke Osiguranikovog vozila koje je odšlepano u servis, pod uslovom da se problem s vozilom desio na udaljenosti većoj od 100km od mjesta prebivališta korisnika.	/	/	Do 75 BAM po danu, max 3 dana	Do 150 BAM po danu, max 4 dana
6.	Smještaj za vozača i putnike	Za vrijeme popravke korisnikovog vozila koje je odšlepano u servis, u slučaju kvara ili nezgode, pod uslovom da se problem s vozilom desio na udaljenosti većoj od 100km od mjesta prebivališta korisnika.. Troškovi doručka i ostali troškovi nisu uključeni.	/	/	Slučaj na teritoriji BiH: max 80 BAM po noćenju, po osobi, max 3 noćenja Slučaj izvan teritorije BiH (Evropa): max 100 BAM po noćenju, po osobi, max 3 noćenja	Slučaj na teritoriji BiH: max 100 BAM po noćenju, po osobi, max 4 noćenja Slučaj izvan teritorije BiH (Evropa): max 130 BAM po noćenju, po osobi, max 4 noćenja

7.	Prevoz vozača i putnika - nastavak putovanja	Prevoz do hotela, najbližeg servisa, autobuske, željezničke stanice, mjesta prebivališta ili do odredišta u slučaju da se vozilo ne može popraviti.	/	/	Slučaj na teritoriji BiH: do 200 BAM Slučaj u inostranstvu: Do 500 BAM	Slučaj na teritoriji BiH: do 200 BAM Slučaj u inostranstvu: Do 500 BAM
8.	Čuvanje vozila	Organizacija privremenog smještaja vozila na obezbjeđenom parkingu, nakon saobraćajne nezgode ili kvara.	/	/	/	Do 10 dana, max 10 BAM po danu
9.	Pogrešno gorivo	Prevoz (šlepanje) vozila na dijagnozu i popravku u slučaju sipanja pogrešnog goriva.	/	/	/	Limit do 500 BAM
10.	Otključavanje vozila	Zaključano vozilo, izgubljeni ključevi, problem sa ključem i slično.	/	/	/	Limit do 200 BAM
11.	Izvlačenje vozila	Organizacija izvlačenja vozila u slučaju kada se vozilo našlo u provaliji, jarku, blatu, vodi i sl. Ili je nepristupačno za smještanje na šlep.	/	/	do 300 BAM	do 500 BAM
12.	Povratak po vozilo	Organizacija povratka po vozilo i preuzimanja vozila koje je ostalo u servisu nakon organizovane asistencije, za slučaj koji nastane na teritoriji Evrope, izvan BiH.	/	/	/	do 500 BAM
13.	Broj slučajeva sa pokrićem troškova	Na godišnjem nivou.	1	1	1	Neograničen broj slučajeva do isteka pokrića

Osiguravač je u obavezi da pokrije troškove ostvarenog, ugovorenog rizika do visine naznačenog limita paketa pomoći na putu koji Osiguranik posедуje.

1. Limiti pojedinih usluga iz tačke 2 ovog Člana izraženi u novčanim jedinicama (konvertibilnim markama), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadrže/uključuju sve važeće poreze, doprinose i ostala zakonska davanja, u zavisnosti od poreskog statusa i tretmana, sadašnjeg i/ili budućeg.

2. Usluge navedene u tabeli ovog Člana su izražene u ukupnom iznosu koji Osiguranik može iskoristiti za vrijeme trajanja pokrića tj. u toku jedne kalendarske godine. Ukoliko osiguranik zahtijeva korišćenje pogodnosti koje nisu uključene u paket asistencijskih usluga ili zahtijeva korišćenje navedenih usluga i nakon što iscrpi pravo na pogodnosti u okviru limita, Osiguranik je u obavezi da plati navedene usluge Pružaoca asistencije na licu mjesta, a prema važećem cjenovniku Pružaoca asistencije.

Lica pokrivena osiguranjem

Član 5.

1. Pravo na ostvarenje asistencije na putu imaju sljedeća lica:

- 1) Osiguranik- Vlasnik vozila;
- 2) Ovlašćeni vozač, odnosno vozač koji ima ovlašćenje Osiguranika da upravlja osiguranim vozilom;
- 3) Putnici koji su u trenutku ostvarenja rizika bili u osiguranom vozilu, a najviše do broja registrovanih mjesta u vozilu;

2. Isključeno je pravo asistencije na putu autostoperima i putnicima koji se u vozilu prevoze uz novčanu naknadu.

Početak i prestanak osiguravajućeg pokrivača

Član 6.

1. Osiguravajuće pokrivače počinje po isteku 24-tog časa dana koji je u polisi naveden kao početak osiguranja ako je do tog dana plaćena premija, a prestaje po isteku 24-tog časa dana koji je u polisi naveden kao dan isteka trajanja osiguranja, ako nije drugačije ugovoreno.

2. Obaveza Osiguravača prestaje po isteku 24-tog časa koji je u polisi osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

3. Obaveza Osiguravača iz ugovora o osiguranju prestaje, bez obzira na ugovoreni prestanak osiguranja u sljedećim slučajevima: uništenjem, rashodovanjem ili promjenom vlasnika vozila (osim u slučajevima definisanim u Članu 8, tačka 4, usljed neplaćanja premije ili raskidom ugovora o osiguranju).

Zaključenje i trajanje ugovora o osiguranju

Član 7.

1. Zaključenje ugovora o osiguranju

- 1) Ugovor o osiguranju mogu zaključiti pravna i fizička lica koja imaju interes da se ne dogodi osigurani slučaj.
- 2) Rizik se može ugovoriti na samostalnoj polisi osiguranja, ili kao dodatno osiguranje uz neki drugi vid osiguranja (kasko osiguranje, osiguranje autoodgovornosti).

2. Trajanje ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju se sklapa:

- 1) sa određenim periodom trajanja kao jednogodišnje osiguranje.
- 2) sa određenim periodom trajanja, za vrijeme preko jedne ili više godina (višegodišnje osiguranje).

Promjena vlasništva

Član 8.

1. Promjenom vlasnika osiguranog vozila, osiguranje prestaje istekom 24-tog časa dana kada je novi vlasnik ovjerenim ugovorom o prodaji vozila ili drugim odgovarajućim aktom postao vlasnikom vozila;
2. Prethodni vlasnik ima pravo povrata plaćene premije za neiskorišćeno razdoblje osiguranja prema načelu „pro rata temporis“, ali samo ako se u iskorišćenom razdoblju nije dogodila šteta koju je Osiguravač obavezan isplatiti;
3. Ako dođe do promjene vlasnika osiguranog vozila nasljeđivanjem ili istekom leasinga, ugovor o osiguranju ostaje na snazi.
4. Novi vlasnik vozila je dužan Osiguravača odmah obavijestiti o svim promjenama podataka u slučaju iz prethodnog stava.

Plaćanje premije

Član 9.

1. Premija osiguranja utvrđuje se primjenom premijskih stopa iz Cjenovnika premija Osiguravača, korigovanih za popuste i doplatke.
2. Ugovarač osiguranja dužan je platiti premiju osiguranja jednokratno, u cjelosti, a Osiguravač je dužan primiti uplatu premije od svake osobe koja ima pravni interes da premija bude plaćena.
3. Ako Ugovarač osiguranja ne plati dospjelu premiju, niti to učini koja druga zainteresovana osoba, ugovor o osiguranju je nevažeći.
4. Ugovarač osiguranja šalje premiju Osiguravaču na svoj rizik i na sopstveni trošak.
5. Ako je premija plaćena putem pošte ili preko banke smatra se da je premija plaćena kada je pošta ili banka primila uplatu.

Vraćanje premije

Član 10.

1. U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja ili promjene vlasnika vozila, Osiguravač je u obavezi na zahtjev Ugovarača vratiti dio plaćene premije za neiskorišćeno vrijeme trajanja osiguranja ako se do dana odjave, te u slučaju promjene vlasnika vozila, nije ostvario osigurani slučaj.
2. Premija se vraća Ugovaraču na njegov pisani zahtjev i uz podnošenje dokaza o ispunjavanju uslova za njeno vraćanje.
3. Premija za neiskorišćeno vrijeme trajanja osiguranja se može vratiti samo ako je na polisi osiguranja ugovoreno osiguranje u trajanju od minimalno godinu dana.
4. Vraćanje premije prema prethodnim stavkama računa se prema načelu „pro rata temporis“ od dana pisanog zahtjeva Ugovarača do isteka osiguranja.

Obaveza Osiguranika

Član 11.

Kada nastane osigurani slučaj osiguranik je dužan nazvati Kontakt centar i potom postupati po dobijenim uputstvima. U suprotnom će odgovarati za štetu koja nastane usljed toga, osim ako se radilo o sprečavanju još veće štete i spašavanju života.

Osiguranik je prilikom poziva upućenog Kontakt centru obavezan dati sljedeće podatke:

- 1) Podatke o Osiguraniku (ime, prezime, naziv firme – ako je vozilo u vlasništvu kompanije) i adresu Osiguranika/Ugovarača osiguranja koja je navedena na polisi osiguranja;
- 2) Podatke o vozilu (broj šasijske i registarske brojeve koji se nalaze u saobraćajnoj dozvoli);
- 3) Podatke o mjestu gdje se Osiguranik nalazi, tačnoj lokaciji (ukoliko je moguće dati koordinate) i telefonski broj na koji je moguće kontaktirati Osiguranika;
- 4) Podatke o saobraćajnoj nezgodi (ime i prezime Osiguranika koji je odgovoran za nezgodu, da li je pozvana policija i podatke o Osiguravaču krivca za saobraćajnu nezgodu, ako krivac za nezgodu nije Osiguranik), opis štete ili kvara;

Troškove koji prelaze ugovorene limite pokriva odabranog paketa, kao troškove koji nisu obuhvaćeni osiguravajućim pokrićem u skladu sa Uslovima, Osiguranik snosi sam.

Osiguranik se obavezuje da će Osiguravaču nadoknaditi sve troškove i iznose koje je Osiguravač platio prema ovim Uslovima, sa zakonskom zateznom kamatom od dana uplate, i to u slučaju ako se utvrdi:

- 1) Da je u trenutku nastanka osiguranog slučaja osiguranje pomoći na putu bilo nevažeće;
- 2) Da je osigurani slučaj isključen iz obima pokriva osiguranja pomoći na putu ili da je Osiguranik izgubio prava iz osiguranja;
- 3) Da je Osiguranik u trenutku nastanka osiguranog slučaja kršio svoje obaveze propisane Ugovorom o osiguranju.

Obaveza Osiguravača

Član 12.

Po nastanku osiguranog slučaja obaveza Osiguravača je da:

- 1) Utvrdi da li je nastala šteta pokrivena ovim osiguranjem, odnosno plativa po ovim Uslovima;
- 2) Isplati naknadu u ugovorenom roku koji ne može biti duži od 14 dana, računajući od dana podnošenja zahtjeva, odnosno zaprimanja dokumentacije, pod uslovom da je dostavljena dokumentacija kompletna.

Teritorijalno pokriće

Član 13.

U zavisnosti od pokrića koje Osiguranik ugovori, osiguranje asistencije na putu vrijedi na teritoriji Evrope u geografskom smislu, uključujući BiH. Isključene su teritorije azijskog dijela Rusije i azijskog dijela Turske.

Pod pojmom „region“ podrazumijevaju se sljedeće države: Srbija, Crna Gora, Sjeverna Makedonija, Albanija i Hrvatska.

Osiguranje vrijedi za mrežu auto-puteva, državnih, magistralnih i lokalnih puteva odnosno puteva koji su u programu održavanja javne uprave ili pravnih osoba nadležnih za održavanje puteva, a kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Isključenje obaveze Osiguravača

Član 14.

Osiguravač Osiguraniku ne pokriva troškove u sljedećim slučajevima:

- 1) Ukoliko je potreba za asistencijom nastala kao posljedica prevare ili namjere Osiguranika ili je rezultat izvršenja krivičnog djela prema vozilu, vandalizma, uticaja prirodnih nepogoda ili prirodne sile na vozilo;
- 2) Usljed grubog nemara Osiguranika, odnosno ovlašćenog vozača vozila, i to ako u osiguranom vozilu nestane goriva, ulja u motoru ili mjenjaču i sl.,
- 3) Ukoliko je vozilom upravljalo lice bez odgovarajuće vozačke dozvole, ukoliko je vozilo korišćeno van njegove osnovne namjene, kao direktna ili indirektna posljedica terorizma ili rata, mjerama prisile sprovedenim od strane ili u ime državnih organa, nemirima, manifestacijama, demonstracijama, pobunama bilo koje vrste ili prilikom učestvovanja vozila u sportskim takmičenjima, test vožnjama;
- 4) Ukoliko je vozilo modifikovano u odnosu na originalnu fabričku opremu i podešavanja kroz pripremanje vozila za posebne svrhe (npr. trke motocikala, trke automobila, specijalne namjene uz korišćenje posebne signalizacije, prevoz opasnih materija, za specifičnu robu, obuku vozača itd.);
- 5) Redovne zamjene potrošnih dijelova, materijala, goriva, maziva, redovno održavanje vozila, kontrole ispravnosti vozila i ugrađene opreme vozila;
- 6) Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi van javnog puta ili na zatvorenom javnom putu ili na nekategorisanom putu;
- 7) Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi od strane sopstvene prikolice vozila;
- 8) Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat upotrebe dodatne opreme vozila koja nemaju potreban tehnički atest za upotrebu;
- 9) Oštećenja, kvarovi i nezgode nastale kao rezultat neizvršenja obaveznih tehničkih pregleda i kontrola vozila i ugrađene opreme;
- 10) Ukoliko se oštećenje, kvar ili nezgoda dogodi tokom vožnje pod uticajem narkotika, alkohola, usljed bolesti koja utiče na percepciju ili usljed pokušaja samoubistva, osim u slučajevima kada gore navedeno nije uticalo na nastalu situaciju i može ga potvrditi treće lice;
- 11) Ukoliko poslije saobraćajne nezgode Osiguranik koji je upravljao vozilom izbjegne ili odbije da se podvrgne ispitivanju njegove alkoholisanosti (izuzev u slučajevima kada bi uzimanje krvi bilo štetno po njegovo zdravlje), čak i ako ima diplomatski ili drugi imunitet;

- 12) Nadoknada bilo koje vrijednosti robe prevožene u vozilu;
- 13) Asistencije u vezi sa uslugama za putnike, ukoliko ukupan broj putnika u vozilu prekoračuje maksimalan broj osoba navedenih u saobraćajnoj dozvoli vozila;
- 14) Ukoliko Osiguranik ili putnici u vozilu ne obavijeste telefonskim pozivom Kontakt centar o nastalom oštećenju, kvaru ili nezgodi, odmah po nastanku osiguranog slučaja i sa lica mjesta, a najkasnije u roku od 24 časa;
- 15) Bilo koja samostalno organizovana asistencija, odnosno asistencija koju nije organizovao Pružalac asistencije nakon prijave osiguranog slučaja Kontakt centru.

Gubitak prava iz osiguranja asistencije na putu

Član 15.

Osiguranik gubi prava iz osiguranja:

- 1) Ako nije o nastanku osiguranog slučaja obavijestio Kontakt centar i sam preduzeo mjere obezbjeđenja vozila do dolaska tražene pomoći;
- 2) Ako vozilo koristi osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole ili osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta ili ima zabranu upotrebe vozila;
- 3) Ako je u vrijeme saobraćajne nezgode vozač osiguranog vozila pod uticajem alkohola, droga ili drugih intoksikanata. U slučaju saobraćajne nezgode uzima se u obzir zakonom propisan nivo alkohola u krvi za vozače, u zemlji u kojoj se nezgoda dogodila;
- 4) Ako Kontakt centru Osiguranik daje netačne ili lažne podatke o osiguranju ili okolnostima osiguranog slučaja;
- 5) Ako je Ugovarač osiguranja ili osigurano lice namjerno izazvalo nastanak osiguranog slučaja.

Nadležnost suda u slučaju spora

Član 16.

Ugovorne strane će eventualne sporove iz ovog ugovora riješiti sporazumno.

U slučaju spora Ugovarača osiguranja odnosno Osiguranika i Osiguravača nadležan je sud u Banjoj Luci.

Izmjena uslova i tarife premija

Član 17.

Ako Osiguravač izmjeni uslove osiguranja ili tarifu premija dužan je o tome pismeno ili na drugi pogodan način (dnevna štampa, radio, televizija, e-mail i web portal) obavijestiti Ugovarača osiguranja najkasnije 60 dana prije isteka tekuće godine osiguranja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja ne želi prihvatiti izmjene, o tome pismeno obavještava Osiguravača u roku od 60 dana od dana prijema obavještenja o promjeni. U tom slučaju ugovor o osiguranju

prestaje istekom tekuće godine osiguranja.

Ako Ugovarač osiguranja ne otkaže ugovor o osiguranju u roku iz prethodnog stava ovoga člana, ugovor o osiguranju se početkom sljedećeg perioda osiguranja mijenja u skladu s izvršenim promjenama u Uslovima osiguranja, odnosno Tarifi premija.

Rješavanje sporova

Član 18.

Strane su saglasne da će sve sporove proizašle iz odnosa osiguranja rješavati mirnim putem.

Ugovarač osiguranja, Osiguranik, te Korisnik osiguranja obavezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz odnosa osiguranja bez odgađanja izvijestiti Osiguravača. Obavijesti iz stava 2 ovog Člana, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

Osiguravač će zaprimljeni prigovor iz stava 2 ovog Člana uputiti drugostepenoj komisiji. Drugostepena komisija Osiguravača sastoji se od dva (2) člana, od kojih je najmanje jedan (1) diplomirani pravnik. Odgovor drugostepene komisije dostavlja se podnosiocu prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

Svi sporovi koji proizilaze iz ovog ugovora o osiguranju ili u vezi sa njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanje njegovog ispravnog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne posljedice koje iz toga proizilaze, uputiće se na rješavanje mirnim putem. Ukoliko ti sporovi ne budu riješeni mirnim putem, stranke neće imati nikakvih obaveza prema ovoj odredbi.

Ukoliko sporovi iz prethodnih stavova ovog člana ne budu riješeni u roku od 60 (šesdeset) dana od dana podnošenja prijedloga za pokretanje postupka mirenja ili u drugom roku o kome se stranke dogovore, stranke su ovlašćene da pokrenu sudski postupak.

U slučaju da je u trenutku sklapanja Ugovora o osiguranju jedna od ugovornih odredbi iz ovih Uslova ništavna ili takvom postane, isto ne utiče na valjanost i obaveznosti ostalih odredbi ovih Uslova.

Ništavnu odredbu se Ugovorne strane obvezuju zamijeniti valjanom odredbom koja u najvećoj mogućoj mjeri odgovara zahtjevima Ugovornih strana.

Zaštita ličnih podataka

Član 19.

Prihvatanjem ovih Uslova osiguranja, Ugovarač/Osiguranik su saglasni da Osiguravač neophodne lične podatke i podatke o osiguranom vozilu kao i osiguranom slučaju koristi za ispunjavanje ugovornih obaveza ili korišćenje prava iz ugovora o osiguranju, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i Zakonu o osiguranju.

Istovremeno Ugovarač i Osiguranik dozvoljavaju da se njihovi lični podaci koriste prilikom slanja ponuda, reklamnog materijala, poziva na dešavanja, kao i za telefonsku, pismenu i elektronsku komunikaciju i anketiranje. Lične podatke Osiguravač može koristiti sljedećih 5 godina nakon prestanka trajanja osiguranja odnosno sve do pismenog otkaza saglasnosti za njihovo korišćenje od strane Ugovarača/Osiguranika. U slučaju pismenog otkaza saglasnosti od strane Osiguranika ili Ugovarača, Osiguravač će lične podatke koristi samo u svrhu izvršavanja ugovora o osiguranju u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Obrada i čuvanje ličnih podataka

Član 20.

Osiguravač obrađuje podatke o Ugovaraču osiguranja/Osiguraniku u svrhu realizacije ugovora o osiguranju i ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima. Ugovarač osiguranja/Osiguranik ima pravo da se informiše o podacima koje Osiguravač vodi o njemu i ima pravo i obavezu da od Osiguravača zahtijeva ispravku, dopunu i ažuriranje podataka koji se odnose na njega.

Podatke o Ugovaraču osiguranja/Osiguraniku mogu koristiti zaposleni kod Osiguravača, kao i zaposleni kod drugih lica i/ili institucija kojima Osiguravač dostavlja podatke shodno zakonskim propisima ili ugovornim obavezama.

Ugovarač osiguranja/Osiguranik ima pravo da svoj ranije dat pristanak na obradu podataka u druge svrhe osim u svrhu zaključenja i ispunjenja ugovora, opozove u slučaju da Ugovarač osiguranja/Osiguranik želi da opozove svoj pristanak, dužan je da obavještenje o tome dostavi Osiguravaču u pisanoj formi.

Osiguravač je dužan da nakon primljenog obavještenja Ugovarača osiguranja/Osiguranika o opozivu ranije datog odobrenja u druge svrhe osim u svrhu zaključenja i ispunjenja ugovora, podatke o njemu briše. Svojim potpisom na Ugovoru o osiguranju/polisi ili drugom dokumentu, Ugovarač osiguranja/Osiguranik potvrđuje da je obaviješten i saglasan sa gore navedenim, te saglasnost data na ovaj način, predstavlja pravni osnov Osiguravaču za obradu i prikupljanje podataka o ličnosti Ugovarača osiguranja/Osiguranika, shodno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Prelazne i završne odredbe

Član 21.

U okviru osiguravajućeg pokrivača asistencije na putu, Osiguravač organizuje pružanje pomoći na putu Osiguraniku/Korisniku uz asistenciju kompanije za pružanje pomoći (Pružalac asistencije) koji ima organizovan centar za pružanje potrebne pomoći na putu (Kontakt centar).

Osiguravač je dužan da u momentu zaključenja ugovora o osiguranju obavijesti Osiguranika o tačnom nazivu i broju telefona ugovornog partnera – Kontakt centra.

Osiguravač ne odgovara za kvalitet usluge i radova izvršioca i podizvršioca radova koje je izabrao Pružalac asistencije.

Odgovornost za kvalitet organizacije usluge asistencije i pruženih usluga Osiguraniku je na Pružaocu asistencije.

Ugovor o osiguranju pomoći na putu je valjan samo ako je zaključen u pisanom obliku.

Navedeni limiti usluga su sa uračunatim važećim porezima država gdje je korisnik imao potrebu za uslugama asistencije.

Primjena Zakona

Član 22.

Na pitanja koja nisu regulisana ovim Uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Ovi Uslovi se primjenjuju na polise osiguranja zaključene na teritoriji FBIH.

Sve izmjene i dopune će se usvajati u istoj formi kao i ovi Uslovi i **stupiti će na snagu usvajanjem istih, uz prethodno pribavljenu saglasnost Agencije za nadzor osiguranja Federacije BiH**, te će činiti sastavni dio Uslova.

Ovi Uslovi osiguranja stupaju na snagu i primjenjuju se danom **donošenja**.

Banja Luka 11.10.2024. godine.

Protokol: 10-1104-22-4/24

Predsjednik Upravnog odbora

Radenko Vujić