

"OSIGURANJE AURA" A.D. Filijala Sarajevo
Bulevar Meše Selimovića 17a. 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, jul 2026.

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. 60/25), člana 50. Statuta Društva od 04.08.2023. godine, broj OPU-2517/2023, te na osnovu prethodne saglasnosti Agencije za nadzor osiguranja FBiH broj: 02-07.3-04-2212/26 od dana 14.07.2026. godine, Upravni odbor na svojoj 309. sjednici održanoj dana 21.07.2026. godine usvaja:

OPŠTI USLOVI ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU

Uvodne odredbe

Član 1.

1. Opšti uslovi za osiguranje pomoći na putu (u daljem tekstu: Opšti uslovi) su sastavni dio ugovora o osiguranju pomoći na putu koji je zaključen između ugovarača osiguranja i „Osiguranje Aura“ a.d. Banja Luka – Filijala Sarajevo (u daljem tekstu: osiguravač).
2. Pojedini izrazi u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:
 - 2.1. **Osiguravač - „Osiguranje Aura“ a.d. Banja Luka - Filijala Sarajevo** sa sjedištem u Sarajevu, Bulevar Meše Selimovića 17a, JIB: 4402741620168;
 - 2.2. **„Pružalac asistencije“** označava ORYX GRUPA BH d.o.o. sa sjedištem u Sarajevu, Maglajska 1, Sarajevo – Centar, 71000 Sarajevo, JIB: 4202234640000 koje organizuje i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć na putu u ime Osiguravača, u skladu sa zaključenim ugovorom o poslovnoj saradnji;
 - 2.3. **„Ugovarač osiguranja - osiguranik“** se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su s **Osiguranjem Aura a.d. Banja Luka – Filijala Sarajevo** sklopile ugovor o proizvodu Pomoć na putu te kojima pripadaju prava iz navedenoga;
 - 2.4. **„Predmet osiguranja“** označava lično motorno vozilo namijenjeno za prevoz osoba s najmanje 4 točka koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo za prevoz roba čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrovano i ima važeću saobraćajnu dozvolu; Ne mogu se osigurati policijska vozila, taxi vozila kao i vozila koja učestvuju u moto trkama.
 - 2.5. **„Najmodavac“** je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom pružalac asistencije ima ugovorenu saradnju za najam vozila u skladu sa ovim Opštim uslovima ili sam pružalac asistencije u slučaju kada pružalac asistencije daje svoje vozilo u najam.
 - 2.6. **„Rezervacija za najam vozila“** je zapis u evidenciji najmodavca kojom pružalac asistencije u ime Osiguranika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu najmodavac otvara na Osiguranika, ako je vozilo u leasingu na Osiguranika, koji će i potpisati ugovor o najmu;

2.7. Osiguranik koji je fizička osoba može koristiti pogodnosti proizvoda Pomoć na putu ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju Osiguranika koji je pravna osoba pogodnosti proizvoda Pomoć na putu može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom.

2.8. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Opštim uslovima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadrže sve moguće poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Osigurani rizici (slučajevi) i predmet osiguranja

Član 2.

1. Budući, neizvjesni događaji nezavisni od isključive volje Osiguranika koji daju pravo Osiguraniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Opštim uslovima su sljedeći:
 - 1.1. nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - 1.2. nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
 - 1.3. tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te
 - 1.4. vanjski uticaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.
2. Predmet osiguranja je osiguranje pomoći na putu Osiguranicima od strane Pružaoca asistencije sa kojim Osiguravač ima zaključen ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji.

Obaveze Osiguranika

Član 3.

1. Osiguranik je dužan:
 - 1.1. Organizaciju usluge pomoći na putu povjeriti kontaktnom centru pružaoca asistencije odmah nakon nastanka osiguranog slučaja kao i slijediti sva njegova uputstva i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio obim štete;
 - 1.2. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju povrede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

Obim osiguravajućeg pokrića

Član 4.

1. Obim osiguravajućeg pokrića zavisi od ugovorenog paketa proizvoda Pomoći na putu. Moguće je ugovoriti sljedeće pakete proizvoda Pomoći na putu:
 - a) PLUS
 - b) EKSKLUZIV;
 - c) ULTRA.
2. U slučaju ostvarenja osiguranog slučaja po paketu **PLUS** Osiguranik u razdoblju od 1 godine u skladu sa vremenskim pokrićem iz člana 14. ovih Opštih uslova ima pravo na 1 intervenciju do limita neke od pogodnosti (izuzev usluga kontakt centra i aplikacije Drive Angel koje može koristiti neograničeno) koje su niže navedene:
 - 2.1. usluga **kontaktnog centra** kojem Osiguranik može prijaviti osigurani slučaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na putu i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;

- 2.2. usluga **popravka vozila na putu** do najviše ukupnog iznosa od 300,00 KM;
 - 2.3. usluga **prevoza vozila** do najviše ukupnog iznosa od 500,00 KM;
 - 2.4. usluga **korištenja zamjenskog ličnog vozila** u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara 1 dan, do najvišeg iznosa od 100 KM po danu;
 - 2.5. usluga **alternativnog prevoza** za vozača i putnike do 300,00 KM
 - 2.6. usluga **smještaja** za vozača i putnike, 1 dan, do najvišeg iznosa od 100,00 KM po danu/osobi;
 - 2.7. neograničeno korištenje **aplikacije Drive Angel**.
3. U slučaju ostvarenja osiguranog slučaja po paketu **EKSKLUZIV** Osiguranik u razdoblju od 1 godine u skladu sa vremenskim pokrićem iz člana 14. ovih Opštih uslova ima pravo na 1 intervenciju do limita neke od pogodnosti (izuzev usluga kontakt centra i aplikacije Drive Angel koje može koristiti neograničeno) koje su niže navedene:
- 3.1. usluga **kontaktnog centra** kojem Osiguranik može prijaviti osigurani slučaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na putu i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 3.2. usluga **popravka vozila na putu** do najviše ukupnog iznosa od 400,00 KM;
 - 3.3. usluga **prevoza vozila** do najviše ukupnog iznosa od 1.000,00 KM;
 - 3.4. usluga **korištenja zamjenskog ličnog vozila** u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara do 2 dana, do najvišeg iznosa od 100 KM po danu;
 - 3.5. usluga **alternativnog prevoza** za vozača i putnike do 500,00 KM;
 - 3.6. usluga **smještaja** za vozača i putnike, do 2 dana, do najvišeg iznosa od 100,00 KM po danu/osobi;
 - 3.7. usluga **izvlačenja vozila** do najvišeg iznosa od 300,00 KM;
 - 3.8. neograničeno korištenje **aplikacije Drive Angel**.
4. U slučaju ostvarenja osiguranog slučaja po paketu **ULTRA** Osiguranik u razdoblju od 1 godine u skladu sa vremenskim pokrićem iz člana 14. ovih Opštih uslova ima pravo u neograničenom broju intervencija koristiti ove pogodnosti:
- 4.1. usluga **kontaktnog centra** kojem Osiguranik može prijaviti osigurani slučaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na putu i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 4.2. usluga **popravka vozila na putu** do najviše ukupnog iznosa od 600,00 KM;
 - 4.3. usluga **prevoza vozila** do najviše ukupnog iznosa od 1.500,00 KM;
 - 4.4. usluga **korištenja zamjenskog ličnog vozila** u slučaju saobraćajne nezgode ili kvara do 3 dana, do najvišeg iznosa od 100 KM po danu;
 - 4.5. usluga **alternativnog prevoza** za vozača i putnike do 500,00 KM;
 - 4.6. usluga **smještaja** za vozača i putnike, do 3 dana, do najvišeg iznosa od 100,00 KM po danu/osobi;
 - 4.7. usluga **izvlačenja vozila** do najvišeg iznosa od 500,00 KM;
 - 4.8. uslugu **čuvanja vozila** do 10 dana;
 - 4.9. usluga **repatrijacije vozila** do najvišeg iznosa od 500,00 KM;
 - 4.10. neograničeno korištenje **aplikacije Drive Angel**.

5. Sve pogodnosti proizvoda za svaki od navedenih paketa su besplatne za Osiguranike do iznosa koji je određen za ugovoreni paket. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, Osiguranik može koristiti usluge uz naplatu prema cjenovniku važećim na dan intervencije.

Obaveze osiguranika

Član 5.

1. Osiguravajuće pokrće Osiguranik može ostvariti najviše do limita iz člana 4. ovih Opštih uslova, uz uslov da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Osiguranik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u saobraćaju (vozilo koje je prošlo tehnički pregled, te je osigurano i registrovano i nije bilo na popravci u trenutku nastanka osiguranog slučaja) te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 800 61 ili 00387 33 901 396 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini zatražio pomoć na putu i pričekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojava, Osiguranik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
 - 2.1. broj polise;
 - 2.2. broj šasije;
 - 2.3. ime i prezime;
 - 2.4. registarska oznaka vozila;
 - 2.5. vrsta i marka vozila;
 - 2.6. broj mobilnog telefona, ako ga Osiguranik ima;
 - 2.7. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - 2.8. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je Osiguranik uskratio gore navedene podatke.
4. Pružalac asistencije se obavezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti propisane ovim Opštim uslovima, ali ne može garantovati da će usluge proizvoda uvijek funkcionisati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uslovom da je pružalac asistencije upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, Osiguravač ne odgovara za sljedeće:
 - 4.1. eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka nezavisnih o pružaoca asistencije (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na putu i sl.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Opštih uslova;
 - 4.2. štete koji nisu uzrokovane kršenjem ovih Opštih uslova od Osiguravača ili pružaoca asistencije ili drugim djelovanjem te
 - 4.3. štete koje niti Osiguranik niti Osiguravač i pružalac asistencije ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova.
5. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave osiguranog slučaja Osiguranik se obavezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju osiguranog slučaja, a naročito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima osiguranog slučaja. U suprotnom Osiguranik podliježe punoj materijalnoj i krivičnoj odgovornosti za protivna postupanja.
6. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člana 4. ovih Opštih uslova predviđenih za svaki paket tokom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godine, Osiguranik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja

navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi Osiguraniku bila pružena pogodnost, a Osiguranik to odbija učiniti, pružalac asistencije nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

7. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko radnik na terenu posumnja u identitet Osiguranika, Osiguranik se treba identifikovati pokazivanjem ličnog dokumenta koji nedvosmisleno potvrđuje identitet Osiguranika.
8. Nakon pružene usluge proizvoda Pomoć na putu, Osiguranik dobija računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na putu.
9. Osiguravač nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan obima definisanog ovim Opštim uslovima za svaki paket. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja Osiguranika jer je svrha i priroda ovih Opštih uslova organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za osigurane slučajeve. Takođe, isključena su potraživanja čiju bi naknadu Osiguranik mogao potraživati na osnovu neodgovarajućeg načina, kvaliteta ili brzine obavljene intervencije.
10. Usluge zamjenskog vozila iz člana 8., alternativnog prevoza iz člana 9. i smještaja iz člana 10. ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati.

VRSTE POKRIĆA OSIGURANJA

Popravka vozila na putu

Član 6.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost popravka vozila na putu do najvišeg ukupnog iznosa predviđenog u članu 4. zavisno od ugovorenog paketa u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja iz člana 2. ovih Opštih uslova. Ova pogodnost se može koristiti tokom vremenskog pokrića onoliko puta koliko je to predviđeno članom 4. ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
2. Nakon zatraženog pružanja pogodnosti Popravka vozila na putu operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti Osiguraniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na putu:
 - 2.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu pružaoca asistencije;
 - 2.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje Osiguraniku tehnička uputstva za otklanjanje kvara.
3. Po dolasku operativne tehničke ekipe 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.
4. Tehnička popravka vozila na putu uključuje ove radnje:
 - 4.1. **istakanje goriva** koje je pogrešno natočeno;
 - 4.2. **dolijevanje goriva;**
 - 4.3. **zamjena točkova i guma;**
 - 4.4. **zamjena ili punjenje akumulatora;**
 - 4.5. **otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).**
5. Popravka vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak garancije proizvođača. Lista takvih radova zavisi od proizvođača vozila. Prije pristupanja popravci, stručna tehnička

ekipa upoznat će Osiguranika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak Osiguranika. U suprotnom Osiguranik može aktivirati uslugu prevoza vozila u skladu sa članom 7. ovih Opštih uslova.

6. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi Osiguranik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
7. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršena nikakva popravka vozila, Osiguranik može koristiti pogodnost prevoza vozila i smatrat će se da pogodnost popravka vozila na putu nije korištena.
8. Ukoliko je popravka vozila izvršena, troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo pružaoca asistencije nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za pogodnost popravka vozila na putu iz člana 4., ovih Opštih uslova u skladu sa ugovorenim paketom. Ukoliko pogodnost popravka vozila na putu nije korištena troškovi iz ovog stava padaju na teret pružaoca asistencije.
9. Usluga popravka vozila na putu organizuje se do limita iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom.

Prevoz vozila

Član 7.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost prevoza vozila do najvišeg ukupnog iznosa predviđenog u članu 4. zavisno od ugovorenog paketa u slučaju ostvarenja osiguranog slučaja iz člana 2. ovih Opštih uslova. Ova pogodnost se može koristiti tokom vremenskog pokrića onoliko puta koliko je to predviđeno članom 4. ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
2. Usluga prevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 2.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
 - 2.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 2.3. **Prevoz (šlepanje)** vozila;
 - 2.4. **istovar** vozila.
3. U slučaju potrebe zajedno sa pogodnosti prevoz vozila može se koristiti i pogodnost **izvlačenje vozila** do iznosa limita iz čl. 4., ovih Opštih uslova predviđenih za ovu pogodnost u skladu sa ugovorenim paketom ako je ova pogodnost pokrivena ugovorenim paketom.
4. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo pružaoca asistencije nastaju prilikom pružanja ove usluge, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknade za pogodnost prevoza vozila iz člana 4. ovih Opštih uslova u skladu sa ugovorenim paketom.
5. Pogodnost prevoza vozila i izvlačenja vozila, ako je pokriveno ugovorenim paketom, organizuje se za svaku od ovih pogodnosti do limita iz člana 4. u skladu sa ugovorenim paketom.

Zamjensko vozilo

Član 8.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost zamjenskog vozila u slučaju kvara ili ako se dogodila saobraćajna nezgoda, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju i to onoliko puta tokom vremenskog pokrića koliko je to predviđeno članom 4. Ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
2. Osiguranik može koristiti zamjensko vozilo samo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.
3. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 3.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
 - 3.2. **dostava** vozila do lokacije preuzimanja vozila ili Prevoz osiguranika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prevoza vozila iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom;
 - 3.3. **najam zamjenskog vozila** do limita iz člana 4. u skladu sa ugovorenim paketom;
4. Osiguranik ima pravo i dužan je zahtijevati izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prevoza (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
5. Kako bi Osiguraniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, Osiguranik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
6. Osiguranik koristi usluge zamjenskog vozila u skladu sa Opštim uslovima najmodavca.
7. Osiguranik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti u skladu sa članom 4. ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa, odnosno, nisu propisani ovim Opštim uslovima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za saobraćajne prekršaje, naknade za oštećenja ili Popravka vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

Alternativni prevoz

Član 9.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost alternativnog prevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) onoliko puta tokom vremenskog pokrića koliko je to predviđeno članom 4. Ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
2. Osiguranik može ostvariti pogodnost alternativnog prevoza ako vozilo nije u voznom stanju, u slučaju kvara ili ako se dogodila saobraćajna nezgoda i ne može biti popravljeno u istom danu.
3. Alternativni Prevoz se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom.
4. Troškovi prevoza putnika do lokacije alternativnog prevoza uračunavaju se u limit usluge alternativnog prevoza iz člana 4. ovih Opštih uslova u skladu sa ugovorenim paketom.

Smještaj

Član 10.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost smještaja onoliko puta tokom vremenskog pokrića koliko je to predviđeno članom 4. Ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
2. Osiguranik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju, u slučaju kvara ili ako se dogodila saobraćajna nezgoda i ne može biti popravljeno u istom danu.
3. Smještaj se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom.
4. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od onih iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom, Osiguranik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a pružalac asistencije će mu po predocanju računa refundirati iznos do limita iz člana 4., u skladu sa ugovorenim paketom.
5. Troškovi prevoza putnika do lokacije smještaja uračunavaju se u limit usluge smještaja iz člana 4. ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa.
6. Osiguranik koristi smještaj u skladu sa Opštim uslovima davaoca smještaja.

Čuvanje vozila

Član 11.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost čuvanja vozila onoliko puta tokom vremenskog pokrića koliko je to predviđeno članom 4. Ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa, ako je prethodno koristio pogodnost popravka ili prevoza vozila, a vozilo nije moguće osposobiti ili zbrinuti u servisnu radionicu u svrhu popravka.
2. Pogodnost čuvanja vozila organizuje se do limita iz člana 4., predviđenog za ugovoreni paket.

Repatrijacija

Član 12.

1. Osiguranik ima pravo koristiti pogodnost repatrijacije. odnosno prevoza vozila u servis u BIH, onoliko puta tokom vremenskog pokrića koliko je to predviđeno članom 4. Ovih Opštih uslova zavisno od ugovorenog paketa u slučaju kada se osigurani slučaj dogodio u inozemstvu, a vozilo ne može biti popravljeno unutar pet dana.
2. Pogodnost repatrijacije vozila organizuje se do limita iz člana 4. predviđenog za ugovoreni paket.

Drive Angel

Član 13.

1. Drive Angel je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane Osiguranika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje Osiguranika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na osnovu dobivenih podataka kontaktirati Osiguranika ili relevantne službe (pomoć na putu, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organizovanja pružanja pomoći.

2. Način aktivacije i rada sustava Drive Angel, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i Opštim uslovima korištenja aplikacije Drive Angel, dostupnim na WEB stranici <https://driveangel.Pružalac-asistencije-assistance.com/bs/> a koji uslovi će Osiguraniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uslovi korištenja aplikacije Drive Angel dopunjuju ove Uslove u pogledu korištenja aplikacije Drive Angel.

Zaključenje ugovora, početak i prestanak osiguravajućeg pokrića

Član 14.

1. Ugovor o osiguranju može se zaključiti putem sljedećih prodajnih kanala:
- u poslovnim prostorijama osiguravača ili njegovih ovlaštenih zastupnika i posrednika,
 - na daljinu, korištenjem sredstava elektronske komunikacije (online).

Zaključenje ugovora smatra se izvršenim u trenutku kada ugovarač osiguranja prihvati ponudu osiguravača, što može učiniti potpisivanjem police ili davanjem saglasnosti elektronskim putem.

U slučaju zaključenja ugovora na daljinu, ugovaraču osiguranja će prije zaključenja ugovora biti dostavljene sve zakonom propisane informacije, a ugovarač ima pravo na odustanak od ugovora u skladu sa važećim propisima.

Način zaključenja ugovora ne utiče na prava i obaveze ugovornih strana, osim ako je drugačije izričito propisano ovim uslovima ili važećim zakonima.

2. Osiguranje po ovim Opštim uslovima može se ugovoriti kao jednogodišnje ili višegodišnje.
3. Osiguravajuće pokriće počinje 24 časa od dana i časa izdavanja police ako je do tog dana plaćena premija, a ako je premija plaćena naknadno počinje 24 časa od dana i časa plaćanja premije, ako nije drugačije ugovoreno (pod danom i časom izdavanja police smatra se dan i čas štampanja police iz programa osiguravača, a pod danom i časom plaćanja premije smatra se dan i čas prijema uplate u ovlaštenoj organizaciji za platni promet).
4. Obaveza Osiguravača prestaje po isteku 24-tog časa koji je u polisi osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.
5. 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 16, stav 3.) usljed neplaćanja premije ili raskidom ugovora o osiguranju.

Teritorijalno pokriće

Član 15.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoć na putu opisani članom 4. ovih Opštih uslova vrijede na teritoriji Bosne i Hercegovine te Evrope i odnose se na mrežu puteva kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
2. Pojam Evropa odnosi na geografski pojam Evrope te obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija,

Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), San Marino, Sjeverna Makedonija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španija, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Promjena vlasništva

Član 16.

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 vlasnik vozila;
2. Ugovarač osiguranja ima pravo povrata plaćene premije za neiskorišćeno razdoblje osiguranja prema pravilima iz člana 18. ovih Opštih uslova, ali samo ako se u iskorišćenom razdoblju nije dogodio osigurani slučaj po kojem je Osiguranik koristio uslugu po ugovorenom paketu;
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 17.

1. Premija osiguranja utvrđuje se primjenom premijskih stopa iz Tarife 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 ovlaštena organizacija za platni promet primila uplatu.

Vraćanje premije

Član 18.

1. U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja ili promjene vlasnika vozila iz člana 16. stav 1., 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 po kojem je Osiguranik koristio uslugu po ugovorenom paketu.
2. Premija se vraća Ugovaraču na njegov pisani zahtjev i uz podnošenje dokaza o ispunjavanju uslova za njeno vraćanje.

3. Vraćanje premije u slučajevima navedenim u članu 14. stav 5. i članu 18. stav 1. ovih Opštih uslova računa se prema načelu „pro rata temporis“ od dana pisanog zahtjeva Ugovarača do isteka osiguranja.

Isključenje obveze osiguravača

Član 19.

1. Isključena je obveza obaveza osiguravača i Pružalac asistencije ne pruža uslugu pomoći na putu u slučaju ako je:
 - 1.1. Osiguranik prekršio neku od svojih obaveza propisanih članom 3. ili je osigurani slučaj posljedica namjernog djelovanja Osiguranika;
 - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda Pomoć na putu nije organizovao kontaktni centar pružaoca asistencije tj. ako nastanak osiguranog slučaja nije prijavljen kontaktnom centru pružaoca asistencije ili nije prijavljen odmah nakon nastanka osiguranog slučaja;
 - 1.3. ako Osiguranik zatraži asistenciju za vozilo koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;
 - 1.4. do osiguranog slučaja došlo zbog ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza, potresa, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugim sličnim događajima;
 - 1.5. u trenutku nastanka osiguranih slučajeva vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.6. u trenutku nastanka osiguranih slučajeva vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
 - 1.7. ukoliko je do nastanka osiguranog slučaja došlo usljed toga što je Osiguranik učestvovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim krivičnim djelima;
 - 1.8. ukoliko je do nastanka osiguranog slučaja došlo usljed toga što je Osiguranik učestvovao u takmičenjima i trkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.9. ako su vozačke sposobnosti Osiguranika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku osiguranog slučaja bio pod uticajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
2. Prava iz proizvoda Pomoć na putu gubi Osiguranik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stava ovog člana.

Prikupljanje i obrada podataka

Član 20.

1. Osiguravač će lične podatke Osiguranika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora o osiguranju za proizvod Pomoć na putu proslijediti pružaocu asistencije radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Osiguranik zatraži asistenciju na osnovu ovih Opštih uslova, pružalac asistencije kao izvršitelj navedene usluge obradit će lične podatke Osiguranika navedene u ovim Opštim uslovima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka

provodi se u skladu sa politikom zaštite podataka navedene i u Izjavi o privatnosti pružaoca asistencije dostupnoj na web stranici ORYX Asistencija.

3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, Osiguranik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvaliteta pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i može bitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
4. Osiguranik je obavezan, uz nedvosmisleni identifikaciju, obavijestiti Osiguravača o svakoj promjeni identifikacionih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom osiguravač ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Opštih uslova.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Član 21.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na putu zaključenim prema ovim Opštim uslovima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s navedenim u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Osiguravača „Osiguranje Aura“ a.d. Banja Luka – Filijala Sarajevo, Bulevar Meše Selimovića 17a, Sarajevo ili pružaoca asistencije ORYX Grupa BH d.o.o. Sarajevo, Maglajska br.1 , Sarajevo ili putem elektronske pošte na adresu info@auraosiguranje.com ili prigovori@oryx-assistance.com, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnosioca i vrijeme slanja prigovora.
2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se zasniva.
3. Odgovor o osnovanosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o osiguranju za Pomoć na putu ili u vezi njih, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proističu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Bosni i Hercegovni.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obaveza iz ovih Opštih uslova, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u sjedištu osiguravača te primjenu važećih zakonskih propisa.

Ostale odredbe

Član 22.

1. Na pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.
2. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za osiguranje pomoći na putu broj AOS-US-FBIH-18-04-001 od dana 11.10.2024. godine.
3. Ovi Opšti uslovi se primjenjuju na polise osiguranja zaključene na teritoriji FBIH.
4. Sve izmjene i dopune će se usvajati u istoj formi kao i ovi Opšti uslovi i stupiti će na snagu usvajanjem istih, uz prethodno pribavljenu saglasnost Agencije za nadzor osiguranja Federacije BiH, te će činiti sastavni dio Opštih uslova.

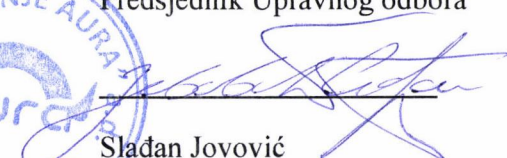
5. Ovi Opšti uslovi osiguranja stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja uz prethodno pribavljenu saglasnost Agencije za nadzor osiguranja FBiH na iste.

Banja Luka, 21.07.2026. godine.

Protokol: 7-484-22-3-1/26



Predsjednik Upravnog odbora


Slađan Jovović