



ZONA

Uđite u Vašu zonu sigurnosti!

EUROHERC

EUROHERC

IDENTIFIKACIJSKI LIST

Broj police osiguranja:

Registarska oznaka vozila:

Vrijedi:

od

do

KONTAKTNI CENTAR:



BiH

EVROPA

0800 800 23

+387 33 901 080



24 sata dnevno
365 dana u godini

Sretan i siguran put!

Vaša ZONA sigurnosti



POMOĆ NA CESTI - na mjestu kvara, višekratno u tijeku godine, maksimalno do 500 KM za ZONU, odnosno 700 KM za ZONU Evropa.

Što podrazumijeva usluga Pomoć na cesti?

- Otklanjanje manjih kvarova
- Puknuće gume i oštećenje naplatka
- Nedostatak ili ulijevanje pogrešnog goriva
- Gubitak ili lom ključeva
- Zaključano vozilo u kojem se nalaze ključevi



PRIJEVOZ VOZILA - u slučaju kvara, prometne nezgode ili krađe, višekratno u tijeku godine, maksimalno do 1.200 KM za ZONU, odnosno 1.600 KM za ZONU Evropa.

U kojim slučajevima se koristi usluga Prijevoz vozila?

- Kada kvar nije moguće otkloniti na licu mjesta u okviru usluge Pomoć na cesti
- Kada je vozilo oštećeno u prometnoj nezgodi te nije moguć nastavak putovanja
- Kada je ukradeno vozilo kasnije pronađeno

Gdje se vozilo može prevesti?

- Do željenog servisa ili radionice
- Do mjesta prebivališta ili sjedišta tvrtke ugovaratelja



ZAMJENSKO VOZILO

ZONA - mogućnost korištenja rent-a-cara za vrijeme popravka vozila nakon prometne nezgode, jednokratno u tijeku godine, do 2 dana (max. 100 KM/dan)

ZONA Evropa - mogućnost korištenja rent-a-cara u slučaju prometne nezgode ili kvara vozila, jednokratno u tijeku godine, do 5 dana (max. 100 KM/dan)

Kada i kako ostvarujem pravo na Zamjensko vozilo?

Nakon zatražene usluge Pomoć na cesti/Prijevoz vozila, kontaktni centar će organizirati prijevoz do lokacije za preuzimanje zamjenskog vozila



DOSTAVA VOZILA - nakon korištenja usluge Prijevoz vozila i obavljenog popravka u servisu, maksimalno do 50 KM



ČUVANJE VOZILA - maksimalno do 7 dana



TERITORIJALNO POKRIĆE

ZONA - pomoć na cesti za osobna i teretna vozila na području BiH, HR, SRB, MNE i SLO

ZONA Evropa - pomoć na cesti za osobna vozila na području BiH i Evrope

Detaljne informacije oko proizvoda potražite u Uvjetima za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti.

UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGA TEHNIČKE POMOĆI NA CESTI

Na temelju članka 119. Statuta EUROHERC osiguranja d.d. Sarajevo (broj 01-1.10./16 od 24. 03. 2016. godine) i članka 7. stava 1. Odluke o dokumentima koji se prilažu uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad Agencije za nadzor FBiH (Sl. novine FBiH broj 31/09) te pribavljenoj Suglasnosti Agencije za nadzor br. 01-06.-3-059-876/20 od 10. 04. 2020. godine na sjednici Uprave Društva održanoj dana 10. 04. 2020. godine doneseni su ovi Uvjeti za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti (u daljnjem tekstu: Uvjeti).

Uvodne odredbe

Članak 1.

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima znače:

- 1) Osiguravatelj – Euroherc osiguranje d.d. Sarajevo, društvo za osiguranje sa kojim je sklopljen ugovor o osiguranju
- 2) Ugovaratelj osiguranja – osoba koja je sa osiguravateljem sklopila ugovor o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 3) Osigurani – osoba kojoj pripadaju prava iz ovog osiguranja, vlasnik vozila ili korisnik vozila kada je vozilo financirano od strane leasinga. U smislu odredaba ovih Uvjeta osiguranikom odnosno korisnikom osiguranja smatrat će se osoba koja je na polici navedena kao ugovaratelj osiguranja
- 4) Osigurani slučaj – događaj prouzročen osiguravateljskim rizikom koji mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranika

- 5) Predmet osiguranja – osobno vozilo kategorije M1 i teretno vozilo kategorije N1, navedeno u polici osiguranja
- 6) Premija – novčani iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguravatelju, a temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju
- 7) Polica osiguranja – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 8) Izvršitelj – poslovni partner Euroherc osiguranja d.d. Sarajevo, koji obavlja usluge pomoći za vrijeme puta, utvrđene u ovim Uvjetima (u nastavku Izvršitelj)
- 9) Kontakt centar – dežurna služba Izvršitelja koja je osiguranicima na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini, za slučaj pomoći uslijed nastanka osiguranog slučaja
- 10) Osobno vozilo kategorije M1 – motorno vozilo sa najmanje četiri kotača, koje služi za prijevoz putnika i koje osim

sjedišta vozača ima najviše osam sjedišta

- 11) Teretno vozilo kategorije N1 - motorno vozilo za prijevoz tereta sa najmanje četiri kotača, najveće dopuštene mase do 3.500 kilograma.

Predmet osiguranja

Članak 2.

- 1) Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrirana osobna i teretna vozila prema karakteristikama iz članka 1. stavova 10. i 11. ovih Uvjeta, a koja moraju biti navedena u polici osiguranja.
- 2) Predmet osiguranja može se identificirati na tri načina:
 - a) brojem police ili
 - b) brojem šasije ili
 - c) registarskom oznakom.

Osigurani rizici pomoći na cesti

Članak 3.

- 1) Osiguranje pomoći na cesti omogućuje ostvarivanje točno određenih prava nakon ostvarenja sljedećih rizika:
 - a) krađe vozila i/ili
 - b) kvara na vozilu i/ili
 - c) prometne nezgode,a zbog posljedica zbog kojih vozilo nije u voznom stanju ili

nije moguće upravljati vozilom na siguran način, zavisno od vrste ugovorenog pokrića.

Osiguranje pomoći na cesti se pojavljuje u 2 varijante ovisno o pokriću i vrstama vozila kao predmeta osiguranja i to:

1. **ZONA** – pomoć na cesti za osobna (M1) i teretna vozila (N1) na području Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i Slovenije
2. **ZONA Evropa** – pomoć na cesti za osobna vozila (M1), na području Bosne i Hercegovine i Evrope.

U smislu odredaba ovih Uvjeta pojam „prometna nesreća“ i pojam „prometna nezgoda“ smatraju se istoznačnima.

Opseg prava iz osiguranja pomoći na cesti

Članak 4.

- 1) Temeljem navedenih događaja iz članka 3. ovih Uvjeta, osiguranik u tijeku trajanja osiguranja stječe mogućnost korištenja sljedećih prava:
kod ugovorene varijante ZONA:
 - a) pomoć na cesti – mogućnost višekratnog korištenja besplatnih usluga, ali ukupno najviše do 500,00 KM
 - b) prijevoz vozila – mogućnost višekratnog korištenja usluge prijevoza vozila u slučaju

- kvara, prometne nezgode ili krađe, ali ukupno najviše do 1.200,00 KM
- c) u slučaju prometne nezgode, za vrijeme popravka vozila u servisu osiguranik ima jednokratno pravo na jednu od sljedećih usluga:
- korištenje zamjenskog vozila, najdulje do 2 dana i najviše do 100,00 KM po danu za korištenje vozila preduzeća registriranih za najam vozila ili
 - alternativni prijevoz za vozača i suputnike do najviše 100,00 KM po osobi ili
 - smještaj za vozača i putnike u vozilu, 3 (tri) dana i najviše do 100,00 KM za noćenje sa doručkom po danu po osobi, a do 200,00 KM po danu po osobi u inozemstvu.
- d) besplatno čuvanje vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nezgodi, najdulje do 7 dana
- e) neograničen broj usluga prijevoza vozila uz naplatu prema redovnom cjeniku Izvršitelja važećem na dan intervencije
- f) dostava vozila – u slučaju pronalaska ukradenog vozila

ili nakon korištenja usluge prijevoza vozila i obavljenog popravka u servisnoj radionici - organizirat će se dostava vozila na adresu koju odredi osiguranik, ukupno najviše do 50,00 KM.

kod ugovorene varijante ZONA Evropa:

- a) pomoć na cesti – mogućnost višekratnog korištenja besplatnih usluga, ali ukupno najviše do 700,00 KM
- b) prijevoz vozila – mogućnost višekratnog korištenja usluge prijevoza vozila u slučaju kvara, prometne nezgode ili krađe, ali ukupno najviše do 1.600,00 KM
- c) u slučaju prometne nezgode ili kvara vozila, za vrijeme popravka vozila u servisu osiguranik ima jednokratno pravo na jednu od sljedećih usluga:
- korištenje zamjenskog vozila, najdulje do 5 dana i najviše do 100,00 KM po danu za korištenje vozila preduzeća registriranih za najam vozila ili
 - alternativni prijevoz za vozača i suputnike do najviše 100,00 KM po osobi ili

- smještaj za vozača i putnike u vozilu, 3 (tri) dana i najviše do 100,00 KM za noćenje sa doručkom po danu po osobi, a do 200,00 KM po danu po osobi u inozemstvu
- d) besplatno čuvanje vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nezgodi, najdulje do 7 dana
 - e) neograničen broj usluga prijevoza vozila uz naplatu prema redovnom cjeniku Izvršitelja važećem na dan intervencije
 - f) dostava vozila – u slučaju pronalaska ukradenog vozila ili nakon korištenja usluge prijevoza vozila i obavljenog popravka u servisnoj radionici - organizirat će se dostava vozila na adresu koju odredi osiguranik, ukupno najviše do 50,00 KM.
- a) broj police
 - b) registarsku oznaku vozila
 - c) marku vozila
 - d) broj mobitela, ukoliko ga korisnik ima
 - e) što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis rizika iz članka 3. ovih Uvjeta
 - f) druge podatke po upitu operatera kontakt centra.
- 2) Prava iz članka 4. ovih Uvjeta koriste se na način:
- a) pomoć na cesti – intervencija na mjestu kvara (cesti) koja je ograničena na otklanjanje manjih kvarova. Kontaktni centar može na temelju indikacija o vrsti kvara, odnosno iz informacija dobivenih od osiguranika, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili bi bilo bolje odmah organizirati uslugu prijevoza vozila u kvaru. Ovo pokriće se može koristiti i u sljedećim situacijama: puknuće gume i/ili oštećenje naplatka, ulijevanje pogrešnog goriva koje ne odgovara normama proizvođača, nedostatak goriva iz bilo kojeg razloga, gubitak ili lom ključeva vozila što uključuje i zaključano vozilo u kojem su ostavljeni ključevi. Ako se

Način korištenja prava iz osiguranja pomoći na cesti

Članak 5.

- 1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik će nazvati kontaktni centar Izvršitelja na broj telefona naznačen na polici osiguranja. Prilikom dojave osiguranik operateru Izvršitelja treba dati sljedeće podatke:

- radi o većem kvaru - samo će se utvrditi vrsta kvara i Izvršitelj neće pristupiti popravku. U slučaju kada je trošak višekratnih usluga popravka kvara pruženih na cesti veći od maksimalnog iznosa navedenog u članku 4., razliku iznad tog iznosa osiguranik podmiruje prilikom potpisivanja računa. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo i trošak za utočeno gorivo, osiguranik podmiruje u punom iznosu i isti se troškovi ne ubrajaju u obračun usluge pomoći na cesti
- b) prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nezgode ili krađe moguće je koristiti samo kada je:
- prema procjeni Izvršitelja, kvar tehnički nemoguće otkloniti na mjestu kvara (cesti)
 - tehnički nemoguće samostalno nastaviti vožnju sa vozilom koje je netom oštećeno u prometnoj nezgodi
 - ukradeno vozilo kasnije pronađeno. Krađa mora biti prijavljena policiji.
- c) prijevoz vozila se obavlja od mjesta kvara, nezgode odnosno pronalaska vozila, najdalje do prebivališta ili sjedišta osiguranika, odnosno do radionice ili servisa. U slučaju kada su troškovi višekratnog prijevoza vozila veći od maksimalnog iznosa navedenog u članku 4., razliku iznad toga iznosa osiguranik podmiruje prilikom potpisivanja računa
- d) troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanje vozila i sl. ulaze u obračun cijene usluge Prijevoz vozila u slučaju kvara, prometne nezgode ili krađe, ali za osiguranika su besplatni ako su unutar iznosa utvrđenog u članku 4. ovih Uvjeta
- e) nakon pružene usluge prijevoza vozila u slučaju kvara, prometne nezgode ili krađe, osiguranik obvezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene
- f) ako je prethodno zatražena usluga prijevoza vozila, osiguranik ima pravo na korištenje usluge zamjenskog vozila, alternativnog prijevoza ili smještaja sukladno članku 4. ovih Uvjeta:

- zamjensko vozilo - može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Osiguranik sam snosi troškove najma koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa, trošak goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Kod korištenja zamjenskog vozila, vrijede Opći uvjeti tvrtke registrirane za najam vozila od koje je vozilo unajmljeno. Troškovi dostave i povratka zamjenskog vozila uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontaktni centar organizirat će dostavu vozila osiguraniku ili osiguranika prevesti do lokacije preuzimanja vozila. Uz ugovorenu ZONU ili ZONU Evropa moguće je dodatno ugovoriti veći broj dana zamjenskog vozila kroz ugovaranje proizvoda DRUGI AUTO uz doplatnu premiju prema broju dana pokriva i prema Dopunskim uvjetima za pružanje

usluga zamjenskog vozila iz proizvoda DRUGI AUTO

- alternativan prijevoz - može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Osiguranik može koristiti uslugu alternativnog prijevoza do maksimalnog iznosa od 100,00 KM po osobi. Alternativan prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača. Osiguranik sam snosi troškove prijevoza koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
- smještaj - može se ostvariti samo jednom tijekom trajanja osiguranja. Osiguranik može koristiti uslugu trodnevnog smještaja u hotelu do maksimalnog iznosa od 100,00KM po osobi za jedno noćenje sa doručkom u BiH i do 200,00 KM po osobi za jedno noćenje s doručkom u inozemstvu. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača. Osiguranik sam

snosi troškove smještaja koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa. Troškovi prijevoza putnika do hotela računavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

- pravo na usluge zamjenskog vozila, alternativnog prijevoza i smještaja se ne mogu međusobno kombinirati – kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, osiguranik u tijeku trajanja osiguranja gubi mogućnost korištenja preostalih usluga
- Osiguranik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila, uslugu alternativnog prijevoza ili uslugu smještaja, isti dan kada je koristio uslugu prijevoz vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi imao pravo na korištenje zamjenskog vozila, uslugu alternativnog prijevoza ili uslugu smještaja, osiguranik mora dostaviti

potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se usluge zamjenskog vozila, alternativnog prijevoza ili smještaja koriste na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan

- g) Osiguranik u tijeku trajanja osiguranja za osigurano vozilo ima pravo koristiti i usluge iznad novčanih iznosa (limita) navedenih u pravu pomoći na cesti i prijevoza vozila, ali uz plaćanje prema redovnom cjeniku Izvršitelja važećem na dan intervencije
- h) iznosi u KM navedeni u člancima 4. i 5. ovih Uvjeta, predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost (PDV)
- i) nakon pružene usluge osiguranik obvezno potpisuje radni nalog za obavljene usluge koje su mu pružene, a isti služi za evidenciju korištenih usluga
- j) ako osiguranik nije nazvao kontaktni centar Izvršitelja za aktivaciju i organizaciju

usluge, nema pravo na
pokriće troškova isporuke
usluge od strane trećih osoba.

**Početak i prestanak
osiguravateljnog pokrića
(trajanje osiguranja)**

Članak 6.

- 1) Obveza osiguravatelja iz ugovora o osiguranju, počinje po isteku 24. sata dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija osiguranja, ako nije drugačije ugovoreno.
- 2) Obveza osiguravatelja prestaje po isteku 24. sata dana koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

**Područje teritorijalnog važenja
osiguranja**

Članak 7.

- 1) Osiguranje pomoći na cesti ovisno o pokriću koje osiguranik ugovori vrijedi i primjenjuje se na:
 - a) ZONA – tehnička pomoć na cesti za osobna i teretna vozila na području Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i Slovenije
 - b) ZONA Evropa – tehnička pomoć na cesti za osobna vozila na području Bosne

i Hercegovine i Evrope pri čemu se pojam Evropa odnosi na geografski pojam Evrope te obuhvaća sljedeće zemlje: Andora, Austrija, Albanija, Belgija, Bjelorusija, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Sjeverna Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Petersburga, Moskve, Rostova na Donu, Togliattija, Perma), Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Velika Britanija i Cipar.

- 2) Osiguranje vrijedi za mrežu autocesta, državnih i lokalnih cesta odnosno cesta koje su u programu održavanja tijekom ili pravnih osoba nadležnih za održavanje cesta, a kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Plaćanje premije

Članak 8.

- 1) Ugovaratelj osiguranja premiju plaća odjednom, ako se drugačije ne ugovori.

Vraćanje premije

Članak 9.

- 1) U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, osiguravatelj je u obvezi na zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio u iznosu od 30% bruto premije, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.

Promjena vlasnika vozila

Članak 10.

- 1) Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju prenose se na novog vlasnika i traju do isteka police osiguranja.
- 2) Novi vlasnik vozila je dužan osiguravatelja odmah obavijestiti o svim promjenama podataka, u protivnom, možebitne posljedice padaju na njegov teret.

Pisani oblik

Članak 11.

- 1) Smatra se da je ugovor o osiguranju valjan ako je sklopljen u pisanom obliku te ako su ugovaratelju osiguranja uručeni ovi Uvjeti i polica osiguranja.
- 2) Ugovaratelj ima pravo odstupanja od ponude, odnosno od sklapanja ugovora o osiguranju samo u slučaju ako je osiguravatelj primio opoziv ili prijedlog za odstupanje prije izdavanja police osiguranja i plaćanje cjelokupne premije osiguranja ili prvog obroka. Za valjanost izjave o odstupanju zahtjeva se pisani oblik.
- 3) Sva ostala izvješća i izjave koje se daju temeljem ugovora o osiguranju moraju biti izjavljene u pisanom obliku.

Izvansudsko rješavanje sporova

Članak 12.

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove, u pogledu obveza osiguravatelja koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u primjerenom odnosno zakonskom roku, nastojati riješiti sporazumno,

sukladno pravilima postupka osiguravatelja o izvansudskom rješavanju sporova.

- 2) Postupak izvansudskog rješavanja sporova provodi se na sljedeći način:
 - a) osoba iz stavka 1. ovog članka nezadovoljna odlukom osiguravatelja ima pravo podnošenja prigovora
 - b) povodom zaprimljenog prigovora, ovlaštena osoba osiguravatelja, uvažavajući navode prigovora, ali i sve ostalo što smatra bitnim, još jednom će pregledati cjelokupni odštetni zahtjev sa pripadajućom dokumentacijom, nakon čega će, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, donijeti konačnu izvansudsku odluku u pisanom obliku.
- 3) Ako spor nije riješen u izvansudskom postupku, svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje sudskog postupka.

**Podnošenje prigovora na usluge
Izvršitelja
Članak 13.**

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o

osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore na usluge Izvršitelja, a koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Euroherc osiguranje d.d., Trg međunarodnog prijateljstva 20, Sarajevo, ili putem elektronske pošte na adresu pritužbe@euroherc.ba u roku od 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

- 2) Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se isti temelji. Odluka o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
- 3) Odluka o prigovoru je konačna.
- 4) Osiguravatelj ne odgovara za obveze Izvršitelja, a koje su utvrđene odredbama ovih Uvjeta.

**Nadležnost u slučaju spora
Članak 14.**

- 1) U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika i osiguravatelja, nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

Zaključne odredbe

Članak 15.

- 1) Za odnose između ugovaratelja osiguranja, osiguranika, odnosno korisnika osiguranja te osiguravatelja koji nisu određeni ovim Uvjetima primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima te ostali pozitivni propisi Bosne i Hercegovine.

Članak 16.

- 1) Ovi Uvjeti stupaju na snagu 01. 05. 2020.
- 2) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta, prestaju važiti Uvjeti od 03. 03. 2017. broj: 17303311

Protokol: 203031066

DOPUNSKI UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGA ZAMJENSKOG VOZILA

Na temelju članka 119. Statuta EUROHERC osiguranja d.d. Sarajevo broj 01-1.10./16 od 24. 3. 2016. godine i članka 7. stava 1. Odluke o dokumentima koji se prilažu uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad Agencije za nadzor FBiH (Sl. novine FBiH broj 31/09) te pribavljenom Suglasnosti Agencije za nadzor br.1.0.-059-160/17.) na sjednici Uprave Društva održanoj dana 3. 3. 2017. godine doneseni su ovi Dopunski uvjeti za pružanje usluga Zamjenskog vozila (u daljnjem tekstu: Uvjeti).

Uvodne odredbe

Članak 1.

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima znače:

- 1) Osiguravatelj – Euroherc osiguranje d.d. Sarajevo, društvo za osiguranje sa kojim je sklopljen ugovor o osiguranju
- 2) Ugovaratelj osiguranja – osoba koja je sa osiguravateljem sklopila ugovor o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 3) Osiguranik – osoba kojoj pripadaju prava iz ovog osiguranja, vlasnik vozila ili korisnik vozila kada je vozilo financirano od strane leasinga. U smislu odredaba ovih Uvjeta osiguranikom odnosno korisnikom osiguranja smatrat će se osoba koja je na polici navedena kao ugovaratelj osiguranja
- 4) Osigurani slučaj – događaj prouzročen osiguravateljnim rizikom koji mora biti budući, neizvjestan i nezavisan od

isključive volje ugovaratelja osiguranja ili osiguranik a

- 5) Predmet osiguranja – osobno vozilo kategorije M1 navedeno u polici osiguranja
- 6) Premija – novčani iznos koji je ugovaratelj osiguranja dužan platiti osiguravatelju, a temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju
- 7) Polica osiguranja – isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju prema ovim Uvjetima
- 8) Izvršitelj – poslovni partner Euroherc osiguranja d.d. Sarajevo koji obavlja usluge Zamjenskog vozila, utvrđene u ovom ugovoru o osiguranju (u nastavku Izvršitelj)
- 9) Kontakt centar – dežurna služba Izvršitelja koja je osiguranicima na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini, za slučaj pomoći uslijed nastanka osiguranog slučaja

- 10) Osobno vozilo kategorije M1 - motorno vozilo sa najmanje četiri kotača, koje služi za prevoz putnika i koje osim sjedišta vozača ima najviše osam sjedišta.
- 11) Najmodavac - tvrtka za najam vozila sa kojom Izvršitelj ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Uvjetima
- 12) Rezervacija za najam vozila - zapis u evidenciji Najmodavca kojom Izvršitelj 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)

Predmet osiguranja

Članak 2.

- 1) Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrirana osobna vozila prema karakteristikama iz članka 1. stava 10. ovih Uvjeta, a koja moraju biti navedena u polici osiguranja.
- 2) Predmet osiguranja može se identificirati na tri načina:

- a) Brojem police ili
- b) Brojem šasijske ili
- c) Registarskom oznakom.

Osigurani rizici pokrića Zamjensko vozilo

Članak 3.

- 1) Osiguranje Zamjenskog vozila omogućuje ostvarivanje prava sukladno ugovorenom opsegu prava iz pokrića Zamjensko vozilo nakon ostvarenja sljedećeg rizika:
 - a) Prijava štete po polici autoodgovornosti na osobnom automobilu nastale uslijed prometne nezgode. Obveza je da odštetni zahtjev mora naknadno biti odobren (obrađen) od strane osiguravatelja kojem je odštetni zahtjev podnesen, a u protivnom osiguranik sam snosi troškove koji nastanu korištenjem prava bez ispunjavanja uvjeta osiguranog rizika
 - b) Prijava štete po polici autoodgovornosti potvrđuje se dobivanjem Obavijesti o primitku odštetnog zahtjeva na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi u slučaju da je osiguranik oštećenik u

prometnoj nezgodi ili u slučaju da je osiguranik krivac za prometnu nezgodu osiguranje će Izvršitelju potvrditi postojanje odštetnog zahtjeva po polici osiguranika.

- 2) U smislu odredaba ovih Uvjeta pojam „prometna nezgoda“ i pojam „prometna nesreća“ smatraju se istoznačnim.

Opseg prava iz pokrića Zamjensko vozilo Članak 4.

- 1) Temeljem navedenih događaja iz članka 3. ovih Uvjeta, osiguranik u tijeku trajanja osiguranja stječe mogućnost korištenja sljedećih prava:
 - a) Kontaktni centar – prijava osiguranog rizika i informacije o usluzi Zamjensko vozilo i njenim pravima 24 sata dnevno, 365 dana u godini
 - b) Zamjensko vozilo – najam Zamjenskog vozila klase MINI do broja dana koji je ugovoren na polici osiguranja za Zamjensko vozilo
 - c) Osiguranje Zamjenskog vozila CDW/TP - otkup odgovornosti za štetu/krađu sa franšizom za štete

nastale za vrijeme korištenja Zamjenskog vozila od strane osiguranika

- d) Dostava vozila - dostava Zamjenskog vozila osiguraniku na adresu po želji, u krugu od 20 km od lokacije Najmodavca
- e) Preuzimanje vozila – preuzimanje Zamjenskog vozila od osiguranika sa adrese po želji u krugu 20 km od lokacije Najmodavca i vraćanje vozila Najmodavcu uz doplatu na licu mjesta.

Način korištenja prava iz pokrića Zamjensko vozilo Članak 5.

- 1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja osiguranik će nazvati kontaktni centar Euroherc ZONA na broj telefona 0800 80023. Prilikom dojave osiguranik operateru kontaktnog centra treba dati sljedeće podatke:
 - a) Ime i prezime
 - b) Broj police
 - c) Broj odštetnog zahtjeva
 - d) Registarsku oznaku vozila
 - e) Marku i model vozila
 - f) Broj mobitela, ako ga osiguranik ima

- g) Lokaciju prometne nezgode i opis rizika iz članka 3. ovih Uvjeta
 - h) Druge podatke po upitu operatera kontakt centra Izvršitelja.
- 2) Prava iz članka 4. ovih Uvjeta koriste se na sljedeći način:
- a) Agent kontaktnog centra će po zaprimljenim podacima utvrditi postojanje osiguranog slučaja te opseg prava iz pokrića Zamjensko vozilo
 - b) Osiguranik će odabrati prava koje želi koristiti
 - c) Agent kontaktnog centra će organizirati osiguraniku korištenje prava iz pokrića na najbolji i najefikasniji način
 - d) Osiguranik će preuzeti, koristiti i vratiti zamjensko vozilo prema dogovorenom terminu Rezervacije za najam vozila
 - e) Osiguranik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih člankom 4. stavom d) ovih Uvjeta podmiriti iste prilikom preuzimanja vozila na lokaciji dostave
 - f) Osiguranik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih člankom 4. stavom b) ovih

Uvjeta podmiriti iste prilikom vraćanja zamjenskog vozila u poslovnici Najmodavca

- g) Osiguranik je obavezan, ako je koristio pokriće Zamjensko vozilo, dostaviti Izvršitelju Potvrdu o obrađenoj šteti odmah nakon što istu dobije od osiguravatelja.
- h) U slučaju odbijanja likvidacije štete od strane osiguranja, Izvršitelj će osiguraniku ispostaviti fakturu za korištene pogodnosti zbog naknadno utvrđene činjenice nepostojanja osiguranog rizika propisanog člankom 3.

Pravila korištenja prava iz pokrića Zamjensko vozilo Članak 6.

- 1) Osiguranik koristi pogodnost pokrića Zamjenskog vozila prema Općim uvjetima i drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca kod kojeg je osiguranik preuzeo vozilo.
- 2) Najmodavac temeljem Ugovora o najmu vozila predaje osiguraniku vozilo na uporabu. U slučaju da je osiguranik pravna osoba, vozač koji u ime osiguranika (pravne osobe) preuzme vozilo i potpiše Ugovor o najmu mora biti ovlaštena osoba

za zastupanje pravne osobe. Vozač jamči da je ovlaštena osoba za zastupanje pravne osobe te jamči i odgovoran je Najmodavcu, solidarno sa tom pravnom osobom, za poštivanje i ispunjenje svih obveza iz Ugovora o najmu.

- 3) Vozilo tijekom najma smije voziti samo osiguranik ili dodatni vozač naveden u Ugovoru o najmu.
- 4) U slučaju da je osiguranik pravna osoba, vozač koji u ime osiguranika pravne osobe preuzme vozilo i potpiše Ugovor o najmu može biti zaposlenik pravne osobe, ali uz prethodnu pismenu obavijest Najmodavcu i Izvršitelju.
- 5) Osiguranik i dodatan vozač moraju ispunjavati propisane uvjete starosti i posjedovati važeću vozačku dozvolu za upravljanje odnosnom kategorijom vozila koju u izvorniku treba predočiti Najmodavcu.
- 6) Najmodavac je ovlašten napraviti presliku izvornika vozačke dozvole osiguranika i dodatnog vozača i zadržati je u svom posjedu.
- 7) Osiguranik prihvaća da će Najmodavac podatke iz Ugovora o najmu vozila obraditi i

arhivirati. Osiguranik također izričito prihvaća da Izvršitelj i Najmodavac podatke mogu prenijeti drugima, a posebno u svrhu provjere i zaštite vlasništva i dužničkih odnosa prema Najmodavcu i Izvršitelju.

- 8) Osiguranik potpisom Ugovora o najmu vozila kod Najmodavca potvrđuje da preuzima vozilo u ispravnom stanju, prikladno za ugovorenu uporabu, sa svom pripadajućom opremom i svim popratnim dokumentima.
- 9) Naknade i troškovi koji se posebno plaćaju prije ili po završetku najma prema važećim cjenicima i tarifama Najmodavca uključuju, ali se ne ograničavaju na:
 - a) naknada za dodatnog vozača
 - b) naknada za vozače mlađe od 24 godina
 - c) naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada osiguranik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnici Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnici
 - d) dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje)
 - e) gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije

- vraćeno sa količinom goriva sa kojom je preuzeto u najam
- f) naknada za kašnjenje sa povratkom vozila
- g) naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice
- h) naknade za štete ili popravak vozila (ovisno o drugim odredbama Uvjeta i Ugovora o najmu), kao i sve troškove koji se odnose na rješavanje, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove)
- i) naknade za oštećenje ili gubitak dijelova, ključeva i opreme vozila
- j) naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila
- k) naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježanje vozila. To uključuje, ali nije ograničeno na, prolijevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.
- l) prometne i/ili parkirne naknade/prekršaje, kao i sve druge slične naknade koje nastaju u svezi sa uporabom ili pogonom vozila (npr. cestarine, mostarine i sl.)
- m) administrativne naknade navedene u ovim uvjetima, Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.
- 10) Osiguranik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja prava pokrića Zamjensko vozilo koje nisu predmet prava istog pokrića, odnosno, nisu propisane ovim Uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, cestarina i dr.
- 11) Cijene dodatnih dana najмова, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promjenama sukladno poslovnim odlukama Najmodavca, promjenama poreznih stopa ili državnih nameta i propisa.
- 12) Osiguranik je obavezan preuzeti zamjensko vozilo te isto vratiti prema Rezervaciji za najam vozila.
- 13) Uslučajudaosiguraniknepreuzme zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu prema Rezervaciji za najam vozila, osiguranik gubi pravo

- na korištenje prava iz pokrića Zamjensko vozilo.
- 14) U slučaju da osiguranik ne vrati zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu prema Rezervaciji za najam vozila, osiguranik snosi sve troškove koji mogu proizaći iz nepoštivanja dogovorenih termina i/ili lokacije za vraćanje vozila prema Rezervaciji.
- 15) Osiguranik može otkazati isporuku zamjenskog vozila minimalno 24h prije dogovorenog datuma Rezervacije za najam vozila kako ne bi izgubio prava iz pokrića Zamjensko vozilo.
- 16) Osiguranik koristi pokriće Zamjensko vozilo do limita propisanih člankom 4. ovih Uvjeta.

**Početak i prestanak
osiguravateljnog pokrića
(trajanje osiguranja)**

Članak 7.

- 1) Obaveza osiguravatelja iz ugovora o osiguranju, počinje po isteku 24. sata dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija osiguranja ili prvi obrok premije, ako nije drukčije ugovoreno.

- 2) Obaveza osiguravatelja prestaje po isteku 24. sata koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

**Područje teritorijalnog važenja
osiguranja**

Članak 8.

- 1) Osiguranje pokrića Zamjensko vozilo važi i primjenjuje se na području Bosne i Hercegovine.

Obveze Izvršitelja

Članak 9.

- 1) Izvršitelj se obvezuje pružati pokriće Zamjenskog vozila samo za vozila za koje je osiguravatelj poslao nalog za aktivaciju pokrića Izvršitelju.

Isključenje obveze Izvršitelja

Članak 10.

- 1) Osiguranik ne ostvaruje mogućnost korištenja prava iz pokrića Zamjensko vozilo propisanih ovim Uvjetima u slučaju da je odštetni zahtjev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
- a) prometne nezgode sa neregistriranim vozilom
 - b) šteta nastalih udarom nepoznatog počinitelja
 - c) šteta nastalih izlijetanjem vozila sa kolnika

- d) te u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen osiguravatelju neosnovan sa aspekta Općih uvjeta korištenja police autoodgovornosti.
- 2) Osiguranik gubi mogućnost korištenja prava iz pokrivača Zamjensko vozilo propisane ovim Uvjetima u slučaju da u trenutku nastanka prometne nezgode:
- a) Osiguranik nije koristio vozilo u svrhu za koju je isto namijenjeno
 - b) Osiguranik nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće vrste ili kategorije
 - c) Osiguraniku je bila oduzeta vozačka dozvola ili je isključen iz prometa ili ako mu je izrečena zaštitna mjera zabrane upravljanja vozilom određene vrste ili kategorije
 - d) Osiguranik ili vozač zamjenskog vozila, je bio pod utjecajem alkohola ili pod utjecajem droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari ili je odbio testiranje na sve prethodne
 - e) ako je štetu osiguranik prouzročio namjerno
- f) ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost osiguraniku bila poznata.
- 3) Osiguranik ne gubi svoja prava iz prethodnog stavka 2. ako:
- a) dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz osiguranja
 - b) dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj svezi sa činjenicom da je vozač u trenutku prometne nezgode bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
- 4) U slučaju odbijanja odštetnog zahtjeva koji je bio osnova za korištenje prava propisanih ovim Uvjetima ili u slučaju da iz nekog drugog razloga ne dođe do likvidacije odštetnog zahtjeva od strane osiguravatelja, Izvršitelj će ispostaviti osiguraniku fakturu za naplatu iskorištenih prava sukladno Općim uvjetima korištenja najma vozila i Tržišnom cjeniku najma vozila koji su bili propisani u vrijeme korištenja prava zbog naknadno utvrđene činjenice nepostojanja okolnosti za korištenje prava propisanih ovim Uvjetima.

Obveze osiguranika

Članak 11.

- 1) Osiguranik je obavezan dostaviti Izvršitelju odmah po zaprimanju od strane osiguranja Potvrdu o obrađenoj šteti putem elektronske pošte ili kopiju iste Potvrde poštom na adresu Izvršitelja, a u slučaju korištenja prava iz pokrića Zamjensko vozilo.
- 2) Obveza iz prethodnog stavka ne ograničava osiguranika u korištenju pokrića te osiguranik pokriće može koristiti odmah, a Potvrdu o obrađenoj šteti će poslati naknadno kada ista bude izdana od strane osiguravatelja. Ako šteta bude osporavana od strane osiguravatelja te se pokrene izvansudski ili sudski spor, Osiguranik će Izvršitelju dostaviti dokaz o pokretanju istog i neće biti terećen za bilo kakve troškove dok se spor ne završi.
- 3) Osiguranik se obvezuje da:
 - a) će vozilo nakon prestanka najma vratiti u mjesto i u roku utvrđenim Ugovorom, u stanju, sa opremom i sa količinom goriva sa kojim ga je preuzeo, ili ranije na zahtjev Najmodavca, a produženje ugovorenog trajanja najma, zatražiti od Najmodavca, najmanje 24 sata prije isteka samog roka najma, u protivnom se smatra da je osiguranik protupravno prisvojio vozilo
 - b) vozilo neće preopteretiti, iznajmljivati vozilo, koristiti za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela
 - c) će vozilo koristiti samo vozač ili dodatni vozač, za vlastite potrebe i u skladu sa namjenom vozila
 - d) će vozilo koristiti pravilno i postupati prema vozilu sa pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika;
 - e) neće konzumirati duhanske proizvode niti će dozvoliti konzumaciju istih u vozilu
 - f) će vozilo, kada ga napusti, uvijek zaključavati sa zatvorenim prozorima i uzimati ključeve i dokumentaciju vozila i uvijek ih imati pod osobnom kontrolom
 - g) će voziti samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve

prometne propise i regulaciju prometa

- h) će brinuti o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.
- i) neće vršiti nikakve preinake na vozilu
- j) će snositi sve troškove u svezi pogona vozila, gorivo, cestarine, mostarine, parkirne, prekršajne i druge slične naknade
- k) u vozilu neće prevoziti niti dopustiti prijevoz više putnika ili robe od maksimalno dopuštenog navedenog u prometnoj dozvoli odnosnog vozila
- l) vozilo neće voziti izvan granica BiH
- m) neće niti je ovlašten preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

Vraćanje premije

Članak 12.

- 1) U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, osiguravatelj je u obvezi na

zahtjev ugovaratelja osiguranja vratiti neiskorišteni dio 30% bruto premije, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj i koristila usluga Zamjenskog vozila.

Promjena vlasnika vozila

Članak 13.

- 1) Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obveze iz ugovora o osiguranju prenose se na novog vlasnika i traju do isteka police osiguranja.
- 2) Vlasnik vozila je dužan osiguravatelja odmah obavijestiti o svim promjenama podataka, u protivnom, možebitne posljedice padaju na njegov teret.

Pisani oblik

Članak 14.

- 1) Smatra se da je ugovor o osiguranju valjan ako je sklopljen u pisanom obliku te ako su ugovaratelju osiguranja uručeni ovi Uvjeti te policia osiguranja.
- 2) Ugovaratelj ima pravo odstupanja od ponude, odnosno od sklapanja ugovora o osiguranju samo u slučaju ako je osiguravatelj primio opoziv ili prijedlog za odstupanje prije izdavanja police osiguranja i

plaćanje cjelokupne premije osiguranja ili prvog obroka. Za valjanost izjave o odstupanju zahtjeva se pisani oblik.

- 3) Sva ostala izvješća i izjave koje se daju temeljem ugovora o osiguranju moraju biti izjavljene u pisanom obliku.

Izvansudsko rješavanje sporova

Članak 15.

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove, u pogledu obveza osiguravatelja koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u primjerenom odnosno zakonskom roku, nastojati riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguravatelja o izvansudskom rješavanju sporova.
- 2) Postupak izvansudskog rješavanja sporova provodi se na sljedeći način:
- a) Osoba iz stava 1. ovog članka nezadovoljna odlukom osiguravatelja ima pravo podnošenja prigovora
- b) Povodom zaprimljenog prigovora, ovlaštena osoba osiguravatelja, uvažavajući navode prigovora, ali i sve

ostalo što smatra bitnim, još jednom će pregledati cjelokupni odštetni zahtjev sa pripadajućom dokumentacijom, nakon čega će, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana

- 3) Ukoliko spor nije riješen u vansudskom postupku, svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje sudskog postupka.

Podnošenje prigovora na usluge Izvršitelja

Članak 16.

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore na usluge Izvršitelja, a koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Euroherc osiguranje d.d., Ulica Trg međunarodnog prijateljstva 20 Sarajevo ili putem elektronske pošte na adresu: prituzbe@euroherc.ba u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.
- 2) Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se isti temelji. Odluka o utemeljenosti prigovora donosi

se u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

- 3) Odluka o prigovoru je konačna.
- 4) Osiguravatelj odgovara da će u razumnom roku dati nalog za aktivaciju pokrića Izvršitelju. Osiguravatelj ne odgovara za obveze Izvršitelja, a koje se odnose na izvršenje pokrića definirano ovim Uvjetima (organizacija i isporuka zamjenskog vozila na korištenje), već za iste odgovara Izvršitelj. Ukoliko Izvršitelj ne izvrši svoju obavezu saglasno odredbama ovih uvjeta, osiguravatelj je obavezan da na pisani zahtjev osiguranika, osiguraniku naknadi iznos koji je isti snosio zbog neisporuke zamjenskog vozila, a najviše do iznosa cijene usluge koje je bio dužan pružiti izvršitelj.

Nadležnost u slučaju spora

Članak 17.

- 1) U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika i osiguravatelja, nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

Zaključne odredbe

Članak 18.

- 1) Za odnose između ugovaratelja osiguranja, osiguranika, odnosno korisnika osiguranja te osiguravatelja koji nisu određeni ovim Uvjetima primijenit će se odredbe Zakona o obveznim odnosima te ostali pozitivni propisi Bosne i Hercegovine.

Članak 19.

- 1) Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom donošenja.
- 2) Ovi Uvjeti se primjenjuju uz Uvjete za pružanje tehničke pomoći na cesti.

Broj protokola: 17303696



ZONA

Za brzo i učinkovito rješavanje problema molimo Vas:

1. Pripremite **PODATKE ZA IDENTIFIKACIJU**:
broj police osiguranja i/ili registarsku oznaku vozila
2. Utvrdite i provjerite lokaciju na kojoj se nalazite
3. Nazovite kontakt centar:



za BiH

za EVROPU

0800 800 23

+387 33 901 080

4. Pričekajte javljanje operatera i slijedite upute
5. Ovisno o nastalom problemu na cesti, aktivirat će se jedna od usluga ZONE

www.euroherc.ba