

# POMOĆ NA PUTU

## FBIH



www.premiumosiguranje.com | prodaja@premiumosiguranje.com

SIMBOLI



Posebno važno



Bitna dokumenta



Skrećemo vam pažnju

## USLOVI ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU – FBIH

### Uvodne odredbe

#### Član 1.

Pojedini izrazi u ovim Uslovima znače:

- OSIGURAVAČ** - Premium osiguranje a.d. Banja Luka, Filijala Sarajevo društvo za osiguranje s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju (u daljnjem tekstu Osiguravač);
- UGOVARAČ OSIGURANJA** - osoba koja je s osiguravačem sklopila ugovor o osiguranju prema ovim Uslovima;
- OSIGURANIK** - osoba kojoj pripadaju prava iz ovog osiguranja, vlasnik vozila ili korisnik vozila kada je vozilo finansirano od strane leasinga. U smislu određivanja ovih Uslova osiguranikom odnosno korisnikom osiguranja smatraće se osoba koja je na polisi navedena kao Ugovarač osiguranja;
- OSIGURANI SLUČAJ** - događaj prouzrokovan osigurateljnim rizikom koji mora biti buduć, neizvjestan i nezavisan od isključive volje Ugovarača osiguranja ili osiguranika;
- PREDMET OSIGURANJA** - putničko vozilo, motocikl ili teretno vozilo do 3.5 tone navedeno u polisi osiguranja;
- PREMIJA** - novčani iznos koji je Ugovarač osiguranja dužan platiti osiguravaču, a na osnovu sklopljenog ugovora o osiguranju;
- POLISA OSIGURANJA** - isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju prema ovim Uslovima;
- IZVRŠILAC OSIGURANJA** - poslovni partner Osiguravača koji obavlja usluge pomoći na putu, utvrđene u ovom ugovoru o osiguranju (u nastavku Izvršilac); Kontakt centar – dežurna služba Izvršioca koja je osiguranicima na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini za slučaj pomoći usljed nastanka osiguranog slučaja;
- VOZILO** - putnička motorna vozila za prevoz osoba koja osim sjedišta za vozača imaju još najviše 8 sjedišta; motocikli, kao i teretna vozila do 3.5 tone nosivosti

04.01.2022.

IA-USL-18-034-1.0.

IA-USL-18-034-1.0.

### Predmet osiguranja

#### Član 2.

- Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrovana vozila prema karakteristikama iz Člana 1. tačke 10. ovih Uslova, a koja moraju biti navedena u polisi osiguranja.
- Predmet osiguranja može se identifikovati na tri načina:
  - Brojem polise ili
  - Brojem šasije ili
  - Registarskom oznakom

### Osigurani rizici pomoći na putu

#### Član 3.

Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrovana vozila prema karakteristikama iz Člana 1. tačke 10. ovih Uslova, a koja moraju biti navedena u polisi osiguranja.

Predmet osiguranja može se identifikovati na tri načina:

1) Osiguranje pomoći na putu omogućuje ostvarivanje tačno određenih prava nakon ostvarenja sljedećih rizika:

- Kvar na vozilu,
- Saobraćajna nesreća/nezgoda,
- Nemarno rukovanje (pogrešno natočeno gorivo, zaključani ključevi u vozilu, prazan akumulator i sl.)
- Vanjski uticaj (grad, požar, itd.)

a zbog posljedica kojih vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način.

U smislu određivanja ovih Uslova pojam „saobraćajna nesreća“ i pojam „saobraćajna nezgoda“ smatraju se istoznačnima.

### Opseg prava iz osiguranja tehničke pomoći na putu

#### Član 4.

- Na osnovu navedenih događaja iz Člana 3. ovih Uslova, osiguranik u toku trajanja osiguranja stiče mogućnost korištenja sljedećih prava zavisno o ugovorenim pokrivenjima:

Pogodnosti	Premium BASIC	Premium PLUS	Premium GOLD
Kontakt centar 24/365	neograničeno	neograničeno	neograničeno
Servisne informacije	neograničeno	neograničeno	neograničeno
Pomoć na putu - popravak manjeg kvara	jednokratno do 100 KM	jednokratno do 100 KM	višekratno do ukupnog limita od 500 KM
Pomoć na putu - nedostatak goriva	jednokratno do 100 KM	jednokratno do 100 KM	višekratno do ukupnog limita od 500 KM
Pomoć na putu - pogrešno natočeno gorivo	jednokratno do 100 KM	jednokratno do 100 KM	višekratno do ukupnog limita od 500 KM
Pomoć na putu - probušena guma	jednokratno do 100 KM	jednokratno do 100 KM	višekratno do ukupnog limita od 500 KM
Pomoć na putu - izgubljeni ključevi	jednokratno do 100 KM	jednokratno do 100 KM	višekratno do ukupnog limita od 500 KM
Prevoz - izvlačenje vozila	jednokratno do 300 KM	jednokratno do 500 KM	višekratno do ukupnog limita od 1.500 KM
Prevoz - šlepanje vozila (u slučaju kvara)	jednokratno do 300 KM	jednokratno do 500 KM	višekratno do ukupnog limita od 1.500 KM
Prevoz - šlepanje vozila (u slučaju saobraćajne nezgode)	jednokratno do 300 KM	jednokratno do 500 KM	višekratno do ukupnog limita od 1.500 KM
Zamjensko vozilo u slučaju kvara	/	/	jednokratno do 5 dana
Zamjensko vozilo u slučaju saobraćajne nezgode	/	jednokratno do 3 dana, do 100 KM po danu	jednokratno do 5 dana
Smještaj za vozača i putnike u vozilu	/	/	jednokratno do 2 dana, do 200 KM po osobi po danu
Alternativni prevoz	/	/	jednokratno do limita od 300 KM
Čuvanje vozila	/	/	do 7 dana
Dostava vozila nakon popravka	/	/	višekratno do ukupnog limita od 100 KM
Teritorijalno pokrivanje	BiH i Evropa	BiH i Evropa	BiH i Evropa
Broj slučajeva sa pokrivenjem	1	1	neograničen, do limita

- 2) Limiti pojedinih pogodnosti iz tačke 1. ovog Člana izraženi u novčanim jedinicama (Konvertibilnim Markama), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve važeće poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja, ovisno o poreskom statusu i tretmanu, sadašnjem i/ili budućem.
- 3) Navedene pogodnosti iz tačke 1. ovog Člana su besplatne za osiguranike, a izražene su u ukupnom iznosu koji klijent može iskoristiti za vrijeme trajanja pokrivača tj. u toku jedne godine. Ukoliko osiguranik zahtijeva korištenje pogodnosti koje nisu uključene u Proizvod ili zahtijeva korištenje pogodnosti i nakon što iscrpi pravo na besplatne pogodnosti, Izvršilac će osiguraniku iste naplatiti prema svom cjenovniku.

### Način korištenja prava iz osiguranja pomoći na putu

#### Član 5.

Predmet osiguranja mogu biti isključivo registrovana vozila prema karakteristikama iz Člana 1. tačke 10. ovih Uslova, a koja moraju biti navedena u polisi osiguranja.

Predmet osiguranja može se identifikovati na tri načina:



U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3. osiguranik će nazvati kontaktni centar Izvršioca na besplatni broj telefona 0800 50 211 (ili +387 70 310 130 za pozive iz inostranstva).

Prilikom dojave osiguranik operateru Izvršioca treba dati sljedeće podatke:

- Broj polise
- Registarsku oznaku vozila
- Marka vozila
- Broj mobitela, ako ga korisnik ima
- Što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis rizika iz Člana 3. ovih Uslova
- Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.



Prava iz Člana 4. ovih Uslova koriste se na način:

- POMOĆ NA PUTU** – u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3. organizuje se intervencija na mjestu kvara (putu) koja je ograničena na otklanjanje manjih kvarova. Kontaktni centar može na temelju 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 u kvaru.

Ovo pokriva se može koristiti u sljedećim situacijama: puknuće gume i/ili oštećenje naplatka, pogrešno utakanje goriva koje ne odgovara normama proizvođača, nedostatak goriva iz bilo kojeg razloga, gubitak ili lom ključeva vozila što uključuje i zaključano vozilo u kome su ostavljeni ključevi. Ukoliko se radi o većem kvaru - samo će se utvrditi vrsta kvara i Izvršilac neće pristupiti popravku. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo i trošak za utučeno gorivo, osiguranik podmiruje u punom iznosu i isti se troškovi ne ubrajaju u obračun usluge Pomoć na putu.

Kod paketa Premium Basic i Premium Plus, Pomoć na putu može se koristiti jednom za vrijeme trajanja osiguratelnog pokrivača.

Kod paketa Premium Gold Pomoć na putu može se koristiti višekratno u toku godine do limita u skladu Čl. 4.

- PREVOZ VOZILA** u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3. moguće je koristiti prevoz vozila kada je:

- prema procjeni Izvršioca, kvar tehnički nemoguće otkloniti na mjestu kvara (putu);
- tehnički nemoguće samostalno nastaviti vožnju sa vozilom koje je netom oštećeno u saobraćajnoj nesreći; Prevoz vozila obuhvata utovar vozila, prevoz vozila od mjesta kvara, nezgode, do završne lokacije i istovar vozila.

Kod paketa Premium Basic i Premium Plus, Prevoz vozila može se koristiti jednom za vrijeme trajanja osiguratelnog pokrivača.

Kod paketa Premium Gold Prevoz vozila može se koristiti višekratno u toku godine do limita u skladu Čl. 4.

Troškovi putarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanje vozila i sl. ulaze u obračun cijene usluge Pomoć na putu ili usluge Prevoz vozila u slučaju kvara ili saobraćajne nesreće.

- IZVLAČENJE VOZILA** - usluga izvlačenja vozila u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3. obuhvata izvlačenje vozila kako bi se isto moglo utovariti na kamion. Izvlačenje vozila može se koristiti samo ukoliko se koristi Prevoz vozila. Troškovi izvlačenja vozila ulaze u obračun cijene usluge Prevoz vozila.

- U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3., ukoliko je prethodno zatražena usluga Pomoć na putu ili Prevoz vozila, osiguranik ima pravo na korištenje usluge Zamjenskog vozila, alternativnog prevoza ili Smještaja u skladu sa članom 4. ovih Uslova:

- ZAMJENSKO VOZILO** - može se ostvariti samo jednom tokom trajanja osiguranja. Ako se dogodila saobraćajna nezgodaili kvar, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju osiguranik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu. Osiguranik sam snosi troškove najma koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa, trošak goriva, dodatnog osiguranja i putarina, tunelarina i sl. Kod korištenja usluge zamjenskog vozila, vrijede opšti Uslovi preduzeća registrovanog za iznajmljivanje vozila od koje je vozilo iznajmljeno. Troškovi dostave i povratka zamjenskog vozila uračunavaju se u limit usluge Pomoći na putu, odnosno usluge Prevoza vozila. U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontaktni centar organizovat će dostavu vozila osiguraniku ili osiguranika prevesti do lokacije preuzimanja vozila.
- ALTERNATIVNI PREVOZ** - može se ostvariti samo jednom tokom trajanja osiguranja. Alternativni prevoz se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača. Osiguranik sam snosi troškove prevoza koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa. Troškovi prevoza putnika do lokacije alternativnog prevoza uračunavaju se u limit usluge Pomoći na putu, odnosno Prevoza vozila.
- SMJEŠTAJ** - može se ostvariti samo jednom tokom trajanja osiguranja. Smještaj se organizuje za sve putnike u vozilu i vozača. Osiguranik sam snosi troškove smještaja koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa. Troškovi prevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge Pomoći na putu, odnosno Prevoza vozila.
- Pravo na Zamjensko vozilo, Alternativni prevoz i Smještaj ne mogu se međusobno kombinovati – kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, osiguranik u toku trajanja osiguranja gubi mogućnosti korištenja preostale usluge.

- Osiguranik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila, alternativni prevoz ili smještaj isti dan kada je koristio uslugu Prevoza vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu Prevoza, vozila koristio na neradni dan (vikend,

praznik i sl.). Da bi imao pravo na korištenje zamjenskog vozila, alternativnog prevoza ili smještaja, osiguranik mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se Zamjensko vozilo, alternativni prevoz ili smještaj koristi na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.

- ČUVANJE VOZILA** u kvaru ili oštećenoga u saobraćajnoj nesreći, kada nema nikoga ko bi mogao preuzeti brigu o vozilu u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3.
- DOSTAVA VOZILA** – u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 3., nakon korištenja usluge Prevoza vozila i obavljene popravka u servisnoj radionici - organizovati će se dostava vozila na adresu koju odredi osiguranik.
- Osiguranik u toku trajanja osiguranja za osigurano vozilo ima pravo koristi usluge iznad limita navedenih u članku 4. ovih Uslova uz plaćanje prema redovnom cjenovniku Izvršioca važećem na dan intervencije.
- Nakon pružene usluge osiguranik obvezno potpisuje radni nalog za obavljene usluge koje su mu pružene, a isti služi za evidenciju korištenih usluga.
- Ukoliko osiguranik nije nazvao kontaktni centar Izvršioca za aktivaciju i organizaciju usluge isti nema pravo na pokrivače troškova isporuke usluge od strane trećih osoba.



### Početak i prestanak Osiguravajućeg pokrivača (trajanje osiguranja)

#### Član 6.

- Obaveza Osiguravača iz ugovora o osiguranju, počinje po isteku 24 – og sata dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja, ako je do tog dana plaćena premija osiguranja.
- Obaveza Osiguravača prestaje po isteku 24 – og sata dana koji je u polisi osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

## Područje teritorijalnog važenja osiguranja

### Član 7.

- Osiguranje pomoći na putu primjenjuje se na:
  - Premium Basic, Premium Plus i Premium Gold - osiguranje tehničke pomoći na putu vrijedi i primjenjuje se na području Bosne i Hercegovine i Europe (Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Letonija, Lihtenštajn, Litvanija, Luksemburg, Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Holandija, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunija, Rusija, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo, Kipar).
- 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.

## Plaćanje premije

### Član 8.

- Ugovarač osiguranja premiju plaća odjednom.
- U slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila, Osiguravač je u obvezi vratiti Ugovaraču osiguranja neiskorišteni dio premije umanjjen za režijske troškove, po principu Pro rata temporis, ako se do dana odjave nije ostvario osigurani slučaj.

## Promjena vlasnika vozila

### Član 9.

Ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik vozila, prava i obaveze iz ugovora o osiguranju ne prenose se na novog vlasnika.

IA-USL-18-034-1.0.

stete@premiumosiguranje.com u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

- Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima je isti zasnovan. Odluka o utemeljenosti prigovora donosi se, u roku 15 (petnaest) dana, od dana podnošenja prigovora.
- Odluka o prigovoru je konačna.
- Osiguravač ne odgovara za obaveze Izvršioca, a koje su utvrđene odredbama ovih Uslova.

Ukoliko izvršilac ne izvrši svoju obavezu u skladu sa ovim uslovima, osiguravač je obavezan na pismeni zahtjev osiguranika, osiguraniku naknaditi iznos koji je isti snosio zbog neisporuke usluge, ali najviše do iznosa cijene usluge koje je bio dužan pružiti izvršitelj. praznik i sl.). Da bi imao pravo na korištenje zamjenskog vozila, alternativnog prevoza ili smještaja, osiguranik mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se Zamjensko vozilo, alternativni prevoz ili smještaj koristi na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.

## Nadležnost u slučaju spora

### Član 13.

U slučaju spora između Ugovarača osiguranja odnosno osiguranika i Osiguravača, nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

## Završne odredbe

### Član 14.

Za odnose između Ugovarača osiguranja, osiguranika odnosno korisnika osiguranja te Osiguravača koji nisu određeni ovim Uslovima primijenit će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima te ostali pozitivni propisi u BiH.

Ovi Uslovi osiguranja stupaju na snagu danom donošenja.

Predsjednik Upravnog odbora  
Prof. dr Saša Vučenović

Ovi Uslovi su urađeni u skladu sa Zakonom o osiguranju, uz primjenu načela i principa aktuarske struke, pa se isti mogu primijeniti u praksi, što svojim potpisom potvrđujem.

Ovlašteni aktuar  
Bojan Latinović

04.01.2022.

## Pisani oblik

### Član 10.

- Smatra se da je ugovor o osiguranju valjan ako je sklopljen u pisanom obliku te ako su Ugovaraču osiguranja uručeni ovi Uslovi te polisa osiguranja.
- Svi ostali izvještaji i izjave koje se daju na osnovu ugovora o osiguranju moraju biti izjavljene u pisanom obliku.

## Vansudsko rješavanje sporova

### Član 11.

- Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uslovima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove, u pogledu obveza Osiguravača koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u primjerenom odnosno zakonskom roku, nastojati riješiti sporazumno, saglasno pravilima postupka Osiguravača o vansudskom rješavanju sporova.
- Postupak vansudskog rješavanja sporova provodi se na sljedeći način:
  - osoba iz stava 1. ovog Člana nezadovoljna odlukom Osiguravača ima pravo podnošenja prigovora
  - povodom zaprimljenog prigovora, ovlaštena osoba Osiguravača, uzavajajući 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 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, donijeti konačnu izvansudsku odluku u pisanom obliku.
- Ukoliko spor nije riješen u izvansudskom postupku svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje sudskog postupka.

## Podnošenje prigovora na usluge Izvršioca

### Član 12.

- Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenom prema ovim Uslovima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore na usluge Izvršioca, a koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, u pisanom obliku, podnijeti na adresu Osiguravača ili putem elektronske pošte a adresu:

## NAJČEŠĆA PITANJA

### Šta treba da uradim u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode?

- Potrebno je da odmah, bez odlaganja, pozovete kontaktni centar na besplatan broj telefona 0800 50 211 (ili +387 70 310 130 za pozive iz inostranstva) koji je dostupan 24h dnevno. Ukoliko niste pozvali kontaktni centar, nemate pravo na pokriće troškova.
- U slučaju saobraćajne nezgode (sudar, udar, prevrtanje, slijetanje i sl.), pružalac asistencije organizuje vuču vozila isključivo ukoliko je policija izvršila uviđaj ili službenu zabilješku o saobraćajnoj nezgodi.

### U kojim državama mogu koristiti pomoć na putu?

Svi paketi Pomoći na putu se mogu koristiti u svim zemljama Evrope u geografskom smislu, uključujući BiH i regiju. Isključeni su teritorije azijskog dijela Turske i azijskog dijela Rusije.

### Na kojim lokacijama mogu koristiti pomoć na putu?

Pomoć na putu se može koristiti na auto-putevima, državnim, magistralnim i lokalnim putevima koji su u programu održavanja javne uprave, pod uslovom da je normalna dostupnost do vozila u kvaru.

### Da li mogu koristiti pomoć na putu ukoliko mi se vozilo nalazi u sopstvenom dvorištu?

Ne. Cilj Pomoći na putu je da Vam pomogne u slučaju kvara na putu.

### Gdje će se moje vozilo prevesti u slučaju kvara?

Zajedno sa izvršiocom usluge će te se dogovoriti da li će se vozilo prevesti do najbližeg adekvatnog servisa ili do mjesta Vašeg prebivališta.