

OPŠTI USLOVI ZA OSIGURANJE POMOĆI NA PUTU

I. UVODNE ODREDBE

Član 1. Primena uslova

- (1) Ovi uslovi primenjuju se na osiguranje pomoći na putu i sastavni su deo ugovora o osiguranju pomoći na putu koji ugovarač osiguranja zaključuje sa osiguravačem.
- (2) Osiguranje pomoći na putu po ovim uslovima je moguće zaključiti za vozila koje ima važeću registraciju u Republici Srbiji, standardne namene, čija starost ne prelazi 15 godina i to za:
 1. putničko vozilo za prevoz putnika koje ima najviše devet sedišta uključujući i sedišta za vozača, bez mesta za stajanje,
 2. teretno vozilo čija najveća dozvoljena (ukupna) masa ne prelazi 3,5 tone. Pod ukupnom dozvoljenom masom vozila podrazumeva se zbir mase praznog vozila i tereta koji se u njemu nalazi.

Član 2. Značenje pojedinih izraza

- (1) Pojedini izrazi u ovim uslovima imaju sledeće značenje:

Ugovarač osiguranja - fizičko ili pravno lice koje zaključuje ugovor o osiguranju;

Osiguravač - „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o, sa kojim Ugovarač osiguranja zaključuje ugovor o osiguranju;

Osiguranik - lice čija je imovina i/ili imovinski interesi osigurani i kome pripadaju prava iz osiguranja;

Korisnik osiguranja - korisnik osiguranja u smislu ovih uslova je:

1. vlasnik vozila (osiguranik);
2. ovlašćeni vozač ili vozač koji upravlja vozilom za koje je zaključeno osiguranje (vozač kome je vozilo povereno od strane osiguranika),
3. putnici u vozilu za koje je zaključeno osiguranje (do broja registrovanih mesta u vozilu), koji su putovali u trenutku nastanka osiguranog slučaja.

Ako je vlasnik vozila, odnosno osiguranik davalac lizinga (zakupodavac), prilikom zaključenja osiguranja, obavezno je navođenje podatka o prebivilaštu primaoca lizinga (zakupca) vozila kao ugovarača osiguranja.

Osigurano vozilo - vozilo za koje se zaključuje usluga osiguranja pomoći na putu;

Ugovorni partner osiguravača - pravno lice sa kojim osiguravač ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji u cilju pružanja pomoći na putu;

Suma osiguranja - gornja granica obaveze Osiguravača u slučaju nastupanja osiguranog slučaja;

Premija - novčani iznos koji Ugovarač osiguranja plaća Osiguravaču za ugovoreno osiguranje;

Polisa - pismeno koje Osiguravač izdaje Ugovaraču osiguranja kao dokaz o zaključenom ugovoru o osiguranju;

Webshop - Internet aplikacija kojom je Osiguravač omogućio Ugovaraču da popuni sve relevantne informacije potrebne za zaključenje ugovora o osiguranju, na osnovu kojih će od osiguravača dobiti Potvrdu o zaključenom osiguranju;

Potvrda o zaključenom osiguranju putem Webshop-a

Osiguravača (u daljem tekstu: Potvrda) - pismena isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju kojom se potvrđuje da je zaključen ugovor o osiguranju. Potvrda sadrži sve obavezne elemente ugovora o osiguranju:

1. identifikacione podatke Ugovarača osiguranja i Osiguranika;
2. teritorijalno važenje osiguranja;
3. datum početka i isteka osiguranja;
4. vrste pomoći;
5. sume osiguranja;
6. premiju osiguranja;
7. datum zaključenja osiguranja;
8. osiguravač potvrdu dostavlja ugovaraču osiguranja nakon uplate premije osiguranja.

Član 3. Ugovorni partner osiguravača

- (1) Osiguravač pružanje pomoći može da organizuje preko ugovornog partnera, koji poseduje organizovani centar za pomoći na putu dostupan 24 časa na dan, 365 dana u godini,
- (2) Osiguravač je dužan da u trenutku zaključenja ugovora o osiguranju obavesti osiguranika o tačnom nazivu ugovornog partnera i pozivnom broju centra za pomoć na putu.
- (3) Ugovorni partner osiguravača, u skladu sa ovim uslovima, pojedine poslove posebnim ugovorom može poveriti trećim licima koja su registrovana i ovlašćena za sprovođenje pomoći na putu.

II. POSEBNE ODREDBE

Član 4. Predmet osiguranja

- (1) Predmet osiguranja, u smislu ovih uslova, je 24 (dvadesetčetvoro) časovna organizacija pomoći na putu osiguraniku i pokriće troškova u skladu sa zaključenim ugovorom o osiguranju i ugovorenim paketom usluge osiguranja.

Član 5. Suma osiguranja

- (1) Suma osiguranja, naznačena na polisi/potvrdi, predstavlja gornju granicu obaveze osiguravača u slučaju nastupanja osiguranog slučaja.

Član 6. Osigurani slučaj

- (1) Osigurani slučaj je budući, neizvestan i nezavisan od isključive volje osiguranika događaj na koji se zaključuje osiguranje.
- (2) Smatra se da je nastao osigurani slučaj u trenutku kada usled opasnosti (rizika), vozilo za koje je zaključeno osiguranje ne može da nastavi kretanje ili je tehnički neispravno i nepodobno za dalju bezbednu vožnju zbog:
 1. kvara - pod kvarom vozila smatra se svaka mehanička, električna i/ili elektronska greška na vozilu zbog kojeg ono

ne može da se kreće ili je tehnički neispravno i nepodobno za dalju bezbednu vožnju;

2. saobraćajna nezgoda - pod kojom se podrazumeva nezgoda koja se dogodila na putu ili je započeta na putu, u kojoj je učestvovalo najmanje jedno vozilo u pokretu i u kojoj je najmanje jedno lice poginulo ili povređeno ili je nastala materijalna šteta;
3. nezgode u vezi s upotrebom drumskog vozila - pod kojom se podrazumeva: gubitak, krađa ili oštećenje ključeva, ključevi zaključani u vozilu, nedostatak goriva ili njegov loš kvalitet, upotreba neodgovarajućeg goriva, mehaničko oštećenje pneumatika i slično;
4. nesposobnosti vozača (osiguravanih) u slučaju bolesti, povrede ili smrti i ostalih lica u vozilu da upravljaju vozilom.

Član 7. Obim obaveze osiguravača

- (1) Osiguranjem pomoći na putu osiguravač obezbeđuje:
 1. prijem poziva osiguranika 24 časa na dan, 365 dana u godini,
 2. prenos hitnih poruka iz zemlje boravka (porodici, poslodavcu i sl.),
 3. savetovanje i pomoć kod uređivanja lokalnih formalnosti.
- (2) Obim pomoći zavisi od ugovorenog osiguravajućeg pokrivača, koje može da obuhvati sledeće:
 1. popravka u slučaju manjeg kvara vozila,
 2. vuča (šlepovanje) vozila,
 3. spašavanje vozila
 4. prevoz vozača i putnika,
 5. prenočište za vozača i sve putnike u vozilu,
 6. dostava ključeva usled gubitka ili krađe,
 7. dostava goriva,
 8. dostava rezervnih delova,
 9. čuvanje vozila – ležarina,
 10. najam zamenskog vozila,
 11. dopremanje vozila usled bolesti, povrede ili smrti vozača,
 12. povratka putnika zbog bolesti, povrede ili smrti vozača,
 13. organizovanje povratka po vozilo,
 14. organizovanje carinjenja i prevoz vozila na otpad,
 15. povratak dece koja su ostala bez nadzora osiguranika,
 16. pomoć u slučaju smrti u inostranstvu,
 17. zamenski vozač u inostranstvu,
 18. poseta bliske osobe.
- (3) Obaveza osiguravača kada nastane osigurani slučaj je da organizuje i snosi troškove za najviše 3 (tri) usluge iz ugovorenog paketa usluga osiguranja.
- (4) Osiguravajuće pokriće koje u smislu ovih uslova pruža osiguravač, u jednoj godini osiguranja ograničeno je najviše 3 (tri) osigurana slučaja.

Član 8. Popravka u slučaju manjeg kvara

- (1) Popravka u slučaju manjeg kvara osiguranog vozila obuhvata troškove dolaska serviser na mesto događaja, troškove rada na osiguranom vozilu i troškove ugrađenih rezervnih delova i materijala. Pod manjim kvarom smatra se: ispražnjen pneumatik, manji mehanički, električni ili elektronski kvarovi (npr. ispražnjen akumulator, pokidan kaiš, manji kvarovi na sistemu hlađenja, pregoreli osigurači i sl.).
- (2) Osiguranje ne odgovara za kvalitet radova i ugrađenih delova.
- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove popravke u slučaju manjeg kvara osiguranog vozila do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 9. Vuča (šlepovanje) vozila

- (1) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi stvarne troškove vuče (šlepovanja) osiguranog vozila isključivo ako u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode vozilo na mestu događaja ne može da se osposobi za dalju vožnju. Troškovi vuče osiguranog vozila, po izboru osiguranika, nadoknađuju se za prevoz od mesta nastanka događaja do najbližeg servisa koji može da osposobi vozilo za dalju vožnju ili prebivališta ili sedišta osiguranika.
- (2) Troškovi vuče (šlepovanja) vozila u slučaju saobraćajne nezgode uključuju i troškove izvlačenja i spasavanja osiguranog vozila iz provalije, jarka, blata, vode itd.
- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove vuče (šlepovanja) osiguranog vozila do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 10. Spašavanje vozila

- (1) U slučaju saobraćajne nezgode osiguravač je u obavezi da nadoknadi stvarne troškove spašavanja i izvlačenja osiguranog vozila iz provalije, jarka, blata, vode itd., osim u slučaju saobraćajne nezgode na putevima koji ne podležu redovnom održavanju odgovarajućih službi.
- (2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi spašavanja i izvlačenja osiguranog vozila do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 11. Prevoz vozača i putnika

- (1) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi stvarne troškove prevoza vozača i putnika, ako u slučaju kvara ili saobraćajne nezgode, vozilo na mestu događaja ne može da se osposobi za dalju vožnju.
- (2) Osiguravač nadoknađuje, po izboru korisnika osiguranja, troškove prevoza vozača i putnika, od mesta nastanka događaja do mesta popravke osiguranog vozila ili prebivališta ili sedišta korisnika osiguranja.
- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove prevoza vozača i putnika do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 12. Prenosište vozača i svih putnika

- (1) Osiguravač je u obavezi da organizuje nadoknadi stvarne troškove prenočišta vozača i svih putnika koji su se zatekli u vozilu u trenutku nastanka osiguranog slučaja isključivo ako osigurano vozilo nije u voznom stanju ili ga nije moguće osposobiti za dalju vožnju istog dana.
- (2) Obaveza nadoknade troškove prenočišta vozača i putnika podrazumeva troškove prenočišta sa doručkom u hotelu čija kategorija ne može biti viša od tri zvezdice.
- (3) Broj noćenja i visina naknade za troškove prenočišta, zavisi od visine ugovorne sume osiguranja tj. od ugovorenog paketa usluge osiguranja.
- (4) Korisnici osiguranja imaju pravo na naknadu troškova prenočišta samo ako je mesto popravke osiguranog vozila udaljeno od mesta prebivališta ili sedišta korisnika osiguranja više od 50 kilometara.
- (5) Korisnici osiguranja nemaju pravo na naknadu troškova prenočišta u slučaju kada u toku vožnje u osiguranom vozilu nestane gorivo, ulje u motoru ili ako osigurano vozilo ne može da se koristi zbog gubitka ili oštećenja ključeva ili ako su ključevi ostali zaključani u osiguranom vozilu.

Član 13. Dostava rezervnih ili novih ključeva

- (1) U slučaju nastanka osiguranog slučaja, ako zbog gubitka ili krađe ključeva ili u slučaju kada su ključevi ostali zaključani u vozilu osigurano vozilo ne može da nastavi vožnju, osiguravač će organizovati dostavu rezervnih ključeva ili novih ključeva na mesto događaja, a u zavisnosti od ugovorenog paketa usluge osiguranje i snositi troškove njihove dostave.
- (2) Ukoliko i nakon dostave rezervnih ključeva ili novih ključeva osigurano vozilo ne može da nastavi vožnju, osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškovi popravke u slučaju manjeg kvara i/ili troškove vuče (šlepanja) vozila.
- (3) Osiguranje ne pokriva troškove zamene ključeva i brave, materijala i kao ni eventualne štete koja tom prilikom nastane.
- (4) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove dostave rezervnih ili novih ključeva do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 14. Dostava goriva

- (1) U slučaju nestanka goriva u toku vožnje, osiguravač je u obavezi da organizuje, a u skladu sa ugovorenim paketom usluge osiguranja do visine ugovorene sume i nadoknadi troškove dostave sa gorivom u količini koja je dovoljna za nastavak vožnje do najbliže benzinske stanice.

Član 15. Dostava rezervnih delova

- (1) Ukoliko servis u koji je preveženo osigurano vozilo nije u mogućnosti da nabavi potrebne rezervne delove za popravku osiguranog vozila, osiguravač će izvršiti nabavku istih i dostaviti ih servisu.
- (2) Osiguravač je u obavezi da organizuje, a u zavisnosti od ugovorenog paketa usluge osiguranja i da nadoknadi troškove nabavke, pakovanja, carine i dostave rezervnih delova do visine ugovorne sume osiguranja.
- (3) Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi vrednost dostavljenih rezervnih delova i ne odgovara za kvalitet radova i ugrađenih rezervnih delova.

Član 16. Čuvanje vozila - ležarina

- (1) Ukoliko se osigurani slučaj dogodio izvan teritorije Republike Srbije, ili je od mesta nastanka događaja do najbližeg servisa ili prebivališta ili sedišta osiguranika veća od 50 kilometara i ako osigurano vozilo ne može da se osposobi za dalju vožnju i mora biti čuvano do vremena kad je moguće organizovati prevoz, odnosno vuču (šlepanje) osiguranog vozila, osiguravač će organizovati, a u zavisnosti od ugovorenog paketa usluge osiguranja i snositi troškove čuvanja vozila - ležarine.
- (2) Vreme za koje osiguravač nadoknađuje čuvanja vozila - ležarine i visina naknade, zavisi od visine ugovorne sume osiguranja tj. od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 17. Najam zamenskog vozila

- (1) Osiguravač je u obavezi da organizuje, a u zavisnosti od ugovorenog paketa usluge osiguranje i da nadoknadi troškove najma zamenskog vozila u slučaju nastanka osiguranog slučaja isključivo ako osigurano vozilo nije u voznom stanju ili ga nije moguće osposobiti za dalju vožnju istog dana.

- (2) Korisnik osiguranja ima pravo na naknadu troškova najma zamenskog vozila samo ako je mesto nastanka osiguranog slučaja udaljeno od mesta prebivališta ili sedišta korisnika osiguranja ili krajnjeg odredišta više od 50 kilometara.
- (3) Troškovi najma zamenskog vozila obuhvataju samo troškove najma (po danu) i dostave, koji ne uključuju dodatne troškove goriva, osiguranja, putarine, mogućih kazni i dr.
- (4) Osiguravač pokriva troškove najma putničkog vozila iste klase ili jedne klase ispod osiguranog vozila, čija radna zapremina ne može biti viša 1600ccm.
- (5) Obaveza nadoknade troškove najma zamenskog vozila podrazumeva isključivo troškove najma putničkog motornog, pa i slučaju kada je osigurano teretno vozilo čija najveća dozvoljena (ukupna) masa ne prelazi 3,5 tone.
- (6) Vreme za koje osiguravač nadoknađuje troškove najma zamenskog vozila i visina naknade, zavisi od visine ugovorne sume osiguranja tj. od ugovorenog paketa usluge osiguranja.
- (7) Korisnik osiguranja nema pravo na naknadu troškova najma zamenskog vozila u slučaju kada u toku vožnje u osiguranom vozilu nestane gorivo, ulje u motoru ili ako osigurano vozilo ne može da se koristi zbog gubitka ili oštećenja ključeva ili ako su ključevi ostali zaključani u osiguranom vozilu.

Član 18. Doprema vozila usled bolesti, povrede ili smrti vozača

- (1) Osiguravač će organizovati i snositi troškove dopreme osiguranog vozila izvan teritorije Republike Srbije u mesto prebivališta odnosno sedište osiguranika, ako zbog bolesti vozača koja traje duže od tri dana, ili povrede vozača, ili smrti vozača, ili pak ako ni povređeni vozač, niti bilo ko od putnika ne može da vrati vozilo u mesto prebivališta, odnosno sedište osiguranika.
- (2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove doprema vozila usled bolesti, povrede ili smrti vozača do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 19. Povratak putnika zbog bolesti, povrede ili smrti vozača

- (1) Osiguravač će organizovati i snositi troškove povratka svih putnika izvan teritorije Republike Srbije u mesto prebivališta odnosno sedište osiguranika, ako zbog bolesti vozača koja traje duže od tri dana, ili povrede vozača, ili smrti vozača, ili pak ako ni povređeni vozač, niti bilo ko od putnika ne može da vrati vozilo u mesto prebivališta, odnosno sedište osiguranika.
- (2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove povratka putnika zbog bolesti, povrede ili smrti vozača do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 20. Organizovanje povratka po vozilo

- (1) Ukoliko je osiguranik do završetka popravke osiguranog vozila boravio izvan mesta u kojem se nalazi servis u kojem se ono popravljalo, osiguravač će organizovati i snositi troškove organizacije i povratka osiguranika ili lica koje on ovlasti u servis po osigurano vozilo.
- (2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove organizacije povratka po vozilo do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 21. Organizovanje carinjenja i prevoza vozila na auto-otpad

- (1) U slučaju saobraćajne nezgode, ako je stepen oštećenja osiguranog vozila koje se nalazi izvan teritorije Republike Srbije

takav da vozilo ne može da se osposobi za dalju vožnju (totalna šteta), osiguravač će organizovati carinjenje i prevoz oštećenog vozila do najbližeg auto-otpada.

- (2) Pod organizacijom carinjenja i prevoza vozila na auto-otpad osiguravač podrazumeva trošak organizacije, prevoza vozila do najbližeg auto-otpada, pribavljanje i dostavljanje osiguraniku potrebne dokumentacije za brisanje vozila sa liste registrovanih vozila.
- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove organizacije carinjenja i prevoza osiguranog vozila na auto-otpad do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 22. Povratak dece koja su ostala bez nadzora

- (1) U slučaju kada nakon nastanka osiguranog slučaja izvan teritorije Republike Srbije ni vozač ili pak niko od putnika nije u mogućnosti da se stara o maloletnoj deci koja su bila s njima na putu, osiguravač će organizovati i snositi troškove povratka dece koja su ostala bez nadzora u Republiku Srbiju.
- (2) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi cenu povratne karte za voz ili autobus, a u slučaju kada je to neophodno i avio karte u ekonomskoj klasi za decu i pratioca do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 23. Pomoć u slučaju smrti u inostranstvu

- (1) Osiguravač će organizovati i snositi stvarne troškove u osiguranom slučaju nastalom izvan teritorije Republike Srbije zbog saobraćajne nezgode u kojoj je vozač ili neko od putnika izgubio život. Osiguranjem su pokriveni troškovi prevoza umrle osobe do mesta sahrane u Republici Srbiji.

Član 24. Zamenski vozač u inostranstvu

- (1) Osiguravač će obezbeđivati zamenskog vozača kada nastane osiguran slučaj izvan teritorije Republike Srbije, ako ni vozač ili pak niko od putnika koji bi inače mogli i smeli da voze, zbog štete koja je u uzročnoj vezi sa nastankom osiguranog slučaja, nije sposoban da vozi ni 12 sati pošto je vozilo osposobljeno za vožnju.
- (2) Osiguranjem su pokriveni isključivo troškovi zamenskog vozača za prevoz vozila, vozača i putnika u mesto prebivališta, odnosno sedište osiguranika. Nisu pokriveni drugi troškovi u vezi prevoza, kao što su gorivo, putarine i dr. Vozač i putnici ne sposobnost da upravljaju vozilom dokazuju putem medicinskog izveštaja tj. mišljenjem lekara.
- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove zamenskog vozača do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja.

Član 25. Poseta bliske osobe

- (1) Osiguravač će organizovati i naknaditi troškove posete jedne imenovane bliske osobe kada nastane osiguran slučaj izvan teritorije Republike Srbije u slučaju da se vozač ili bilo kod od putnika nalazi u kritičnom stanju ili je njegovo zdravstveno stanje takvo da zahteva boravak u bolnici duže od 15 dana.
- (2) Pod troškovima posete bliske osobe osiguravač podrazumeva trošak smeštaja u hotelu (prenočište sa doručkom), trošak povratne karte za voz ili autobus, a u slučaju kada je to neophodno i avio karte u ekonomskoj klasi.

- (3) Osiguravač je u obavezi da nadoknadi troškove poseta bliske osobe do visine ugovorne sume osiguranja, koja zavisi od ugovorenog paketa usluge osiguranja

Član 26. Isključenja

- (1) Osiguravač nije u obavezi da organizuje pomoć i da nadoknadi troškove pomoći na putu u slučaju:
 1. ako se osigurano vozilo koristi u automobilskim takmičenjima, trkama, test vožnjama i autoškolama;
 2. ako je osigurano vozilo auto-taksi za prevoza putnika ili se vozilo iznajmljuje (rent-a-car);
 3. ako je osigurano vozilo u trenutku nastanka osiguranog slučaja korišćeno na način koji nije u skladu sa tehničkim preporukama proizvođača;
 4. ako vozilom upravlja osoba koja ne poseduje odgovarajuću vozačku dozvolu, odnosno osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta od strane službenog lica ili joj je izrečena zabrana upravljanja motornim vozilom;
 5. ako je u trenutku saobraćajne nesreće vozač osiguranog vozila bio pod uticajem alkohola ili opojnih droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gde se dogodio osiguran slučaj po ovim uslovima;
 6. ako osiguravač, odnosno ugovorni partner nije bio pravovremeno obavešten o osiguranom slučaju ili osiguranik nije pozvao centar za pomoć na putu;
 7. ako osiguranik da netačne ili lažne podatke o osiguranju ili o okolnostima nastanka osiguranog slučaja ili ukoliko se ne pridržava uputstva osiguravača, odnosno ugovornog partnera;
 8. rata, invazije, delovanja stranih neprijatelja, sukoba ili operacija sličnih ratu (bilo da je rat objavljen ili ne), građanskog rata, pobune, građanskih nemiri koji imaju razmere da prerastu u narodni ustanak, vojnog udar, štrajka, otpora, revolucije, vojne ili uzurpirane vlasti
 9. neposredne ili posredne veze sa terorističkim aktom, uključujući hemijsku ili biološku kontaminaciju, bez obzira da li drugi događaji doprinose šteti;
 10. opasnosti (rizika) kojih nisu pokriveni ovim uslovima;
 11. elementarnih nepogoda kao što su zemljotres, klizanje tla, uragan, poplava i sl.
- (2) Osiguravač nema obavezu da nadoknadi ni troškove ako osiguranik sam odluči da ne koristi jednu ili više ponuđene usluge pomoći na putu.
- (3) Osiguravač nije u obavezi da naknadi bilo kakvu štetu na stvarima, niti troškove u vezi sa stvarima koje se prevoze osiguranim vozilom, odnosno nije u obavezi da nadoknadi troškove prepakivanja, pretovara ili daljeg transporta stvari koje se prevoze teretnim vozilom čija najveća dozvoljena (ukupna) masa ne prelazi 3,5 tone.

Član 27. Obaveze osiguranika osiguranja po nastanku osiguranog slučaja

- (1) Da bi ostvario pravo na pomoć osiguranik je dužan da odmah, bez odlaganja, propisno obezbedi sve putnike koji su se zatekli u osiguranom vozilu u trenutku nastanka osiguranog slučaja, da propisno obezbedi samo vozilo i da izvrši prijavu osiguranog slučaja pozivanjem centara za pomoć na putu.
- (2) Pre upućivanja telefonskog poziva osiguranik ne sme samostalno da preuzima nikakve mere, osim u slučaju sprečavanja nastanka veće štete, spasavanja života, odnosno vanredne situacije.

- (3) Postojanje vanredne situacije osiguranik mora potvrditi odgovarajućim dokazima. Na osnovu primljenih dokaza, osiguraniku se naknadno mogu priznati prava po osnovu zaključenog osiguranja.
- (4) Prilikom poziva upućenog centaru za pomoći na putu, osiguranik je dužan da obezbedi sledeće podatke:
 1. ime, prezime i adresu osiguranika, odnosno naziv i sedište, kao što je navedeno na polisi/potvrdi o zaključenom osiguranju;
 2. broj polise/potvrde i datum isteka osiguranja;
 3. marku i tip vozila, broj šasije i registarski broj osiguranog vozila kao što je navedeno u saobraćajnoj dozvoli;
 4. mesto gde se osiguranik nalazi i telefonski broj, kao i adresu na kojoj je moguće kontaktirati osiguranika;
 5. broj lica u osiguranom vozilu za koje se traži pomoć;
 6. kratak opis problema i vrstu pomoći za kojom osiguranici imaju potrebu.
- (5) Kada nastane osigurani slučaj osiguranik je dužan da se pridržava uputstava dobijenih od osiguravača, odnosno ugovornog partnera. U slučaju da se osiguranik ponaša u suprotnosti sa tim uputstvima, osiguravač nije odgovoran za štetu koja zbog toga nastane.
- (6) Troškove iznad ugovorenih suma osiguranja, kao i nastale troškove koji nisu pokriveni ovim osiguranjem, osiguranik je dužan da nadoknadi iz sopstvenih sredstava.

Član 28. Naknada troškova koje je platio osiguranik

- (1) Da bi se nadoknadili plaćeni troškovi, osiguranik je dužan da osiguravaču dostavi originale računa ili odgovarajuću dokumentaciju sa kratkim opisom koji upućuje da je trošak prethodno odobren. Plaćeni troškovi koji nisu u vezi sa osiguranim slučajem neće biti nadoknađeni.

III. OPŠTE ODREDBE

Član 29. Teritorijalno važenje osiguranja

- (1) Osiguranje pomoći na putu u zavisnosti od ugovorenog paketa važi na teritoriji Republike Srbije i drugim zemljama Evrope koje su navedene na polisi/potvrdi.

Član 30. Zaključenje ugovora o osiguranju

- (1) Ugovor o osiguranju je zaključen kad obe ugovorne strane potpišu polis osiguranja.
- (2) Ukoliko se zaključenje ugovora o osiguranje vrši na daljinu on-line putem Web Shop-a, ugovor o osiguranju se smatra zaključenim kada ugovarač osiguranja uplati premiju osiguranja i osiguravač izvrši dostavu potvrde o zaključenom osiguranju putem elektronske pošte.

Član 31. Trajanje osiguranja

- (1) Ukoliko drugačije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju se zaključuje sa određenim rokom trajanja od jedne godine.
- (2) U smislu ovih uslova, osiguranje počinje istekom 24-tog časa onog dana koji je u polisi/potvrdi naznačen kao početak osiguranja a prestaje istekom 24-tog časa onog dana koji je u polisi/potvrdi naznačen kao dan isteka osiguranja.
- (3) Bez obzira na ugovoreno trajanje, osiguranje prestaje:

1. uništenjem ili nestankom osiguranog vozila pre početka obaveze osiguravača,
2. kada osigurana stvar bude uništena posle početka obaveze osiguravača usled rizika koji nisu obuhvaćeni osiguranjem,
3. naknadom troškova za obavljenju uslugu pomoći na putu za treći osigurani slučaj u jednoj godini osiguranja,
4. promenom vlasnika osiguranog vozila, osim u slučaju nasleđivanja i u slučaju kada primalac lizinga kao ugovarač osiguranja otkupi vozilo pre isteka ugovora o lizingu.

Član 32. Pravo ugovarača osiguranja na odustanak od ugovora o osiguranju

- (1) Ugovarač osiguranja ima pravo da odustane od ugovora o osiguranju zaključenog na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, u kom slučaju se direktno primenjuju odredbe zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Član 33. Način obaveštavanja

- (1) Svi dogovori između ugovarača osiguranja, odnosno osiguranika i osiguravača, o sadržaju ugovora o osiguranju su važeći ukoliko su zaključeni u pismenom obliku.
- (2) Sva obaveštenja i izjave, koja se moraju učiniti prema odredbama ugovora o osiguranju, moraju biti u pismenom obliku.
- (3) Obaveštenje ili izjava su učinjeni blagovremeno, ukoliko se pre isteka roka pošalju preporučenim pismom ili lično uruče uz potvrdu prijema.
- (4) Izjava koja se mora učiniti drugome, važi samo onda kada je on primi.

Član 34. Plaćanje premije

- (1) Ukoliko nije drugačije ugovoreno, premija se plaća odjednom u celosti, prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju.

Član 35. Vraćanje premije

- (1) Osiguravaču pripada premija za tekuću godinu osiguranja u celosti, ako je osiguranik ostvario pravo na naknadu troškova za obavljenju uslugu za pomoć na putu.
- (2) Osiguravač vraća deo premije za neiskorišćeni period trajanja osiguranja, ako je osigurano vozilo uništeno ili izgubljeno usled rizika koji nisu obuhvaćeni osiguranjem.
- (3) Ukoliko je osigurano vozilo uništeno ili izgubljeno pre početka osiguravanja, osiguravač vraća celokupnu naplaćenu premiju.
- (4) U svim drugim slučajevima, ako osiguranik nije ostvario pravo na naknadu troškova za obavljenju uslugu pomoći na putu, prestankom ugovora o osiguranju pre isteka perioda za koje je premija plaćena, osiguravaču pripada premija samo do dana prestanka važenja ugovora do kojeg je on pružao osiguravajuće pokriće.

Član 36. Subrogacija

- (1) Prava osiguranika prema trećim licima odgovornim za nastupanje osiguranog slučaja prelaze na osiguravača do visine isplaćene naknade iz osiguranja.

Član 37. Izmene uslova osiguranja i tarife premija

- (1) Ako osiguravač izmeni ove uslove osiguranja ili tarifu premija koje se primenjuju na zaključeni ugovor o osiguranju, dužan je

da o izmeni pismeno obavesti ugovarača osiguranja ili putem sredstava javnog informisanja.

Član 38. Promena adrese i naziva

- (1) Ugovarač osiguranja, odnosno osiguranik, dužan je da osiguravača pismeno obavesti o promeni naziva i sedišta, i to najkasnije u roku od 15 dana od dana nastale promene.
- (2) Ako ugovarač osiguranja, odnosno osiguranik, ne postupi po obavezi iz prethodnog stava, smatraće se da je uredno obavešten ako mu osiguravač pismeno obaveštenje pošalje preporučenom poštom ili na drugi odgovarajući način iz koga se može pouzdano utvrditi datum dostavljanja na adresu i prema podacima iz zaključenog ugovora o osiguranju.
- (3) Obaveštenja iz prethodnog stava smatraju se važećim od onog dana u kojem bi, prema redovnom toku stvari, postala punovažna da nije došlo do promena o kojima osiguravač nije obavešten.

Član 39. Primena zakona

- (1) Na pitanja koja nisu regulisana ovim uslovima, primenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugi važeći propisi. Merodavno pravo je pravo Republike Srbije.

Član 40. Rešavanje sporova

- (1) Korisnik usluge osiguranja, odnosno osiguranik, ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treće oštećeno lice ima pravo

na prigovor i zaštitu svojih prava i interesa kod osiguravača.

Osiguravač je dužan da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dan prijema prigovora. Izuzetno u slučaju da osiguravač ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, navedeni rok se može produžiti najviše za 15 dana.

- (2) Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u predviđenom roku, pre pokretanja sudskog spora, podnosioc prigovora može Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili prigovor na rad osiguravača (adresa: Nemanjina 17, 11000 Beograd, web sajt: <http://www.nbs.rs/>)
- (3) Rok za podnošenje prigovora Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora osiguravača ili proteka roka za dostavljanje odgovora.
- (4) U slučaju spora između osiguranika odnosno ugovarača osiguranja i osiguravača, nadležan je isključivo stvarno nadležni sud prema mestu sedišta osiguravača.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 41. Stupanje na snagu

- (1) Ovi uslovi stupaju na snagu i primenjuje se počev od 13.02.2025. godine.
- (2) Danom primene ovih uslova stavljaju se van snage i prestaju da važe Posebni uslovi za osiguranje pomoći na putu PU-PP-01/14, del. br. 03-6376 od 04.11.2014. godine.