OPĆI USLOVI NAJMA VOZILA

1. Uvodne odredbe

1.1. Ovim Općim uslovima ugovora o najmu vozila uređuju se prava i obaveze između društva KTZ d.o.o. Sarajevo, sa sjedištem u Sarajevu, Maršala Tita 48, ID broj: 4203107660006, PDV broj: 203107660006, kao najmodavca, i svakog fizičkog ili pravnog lica koje zaključuje ugovor o najmu vozila, odnosno koje preuzima, koristi ili plaća korištenje vozila, kao najmoprimaca najma.

1.2. Ovi Opći uslovi čine sastavni dio svakog pojedinačnog ugovora o najmu vozila, rezervacije, ponude, zapisnika o primopredaji, cjenovnika, ovlaštenja za terećenje kartice, police ili uslova osiguranja, kao i drugih priloga koji se odnose na najam vozila.

1.3. U slučaju neslaganja između pojedinačnog ugovora o najmu i ovih Općih uslova, prednost imaju odredbe pojedinačnog ugovora, osim ako bi takve odredbe bile protivne prinudnim propisima.

1.4. Najmoprimac potvrđuje da su mu Opći uslovi bili dostupni prije zaključenja ugovora, da je imao mogućnost da se s njima upozna, te da ih potpisom ugovora, potvrdom rezervacije, preuzimanjem vozila ili plaćanjem najma prihvata u cijelosti.

1.5. Ako je najmoprimac potrošač, ove Opće uslove treba tumačiti na način koji ne isključuje niti ograničava prava koja Najmoprimacu pripadaju po prinudnim propisima o zaštiti potrošača.

2. Definicije

2.1. **Najmodavac** je rent-a-car agencija koja daje vozilo na korištenje.

2.2. **Najmoprimac** je fizičko ili pravno lice koje zaključuje ugovor o najmu, plaća najam, koristi vozilo ili u čije ime se vozilo iznajmljuje.

2.3. **Vozač** je lice koje je u pojedinačnom ugovoru navedeno kao ovlašteni vozač i koje ispunjava uslove za upravljanje vozilom.

2.4. **Dodatni vozač** je lice koje je najmodavac prethodno pisano odobrio i unio u ugovor ili drugi dokument najma.

2.5. **Vozilo** je motorno vozilo koje je predmet najma, sa svom pripadajućom opremom, dokumentacijom, ključevima, gumama, dodatnom opremom, registracijskim oznakama i drugim pripadajućim elementima.

2.6. **Ugovor** znači pojedinačni ugovor o najmu, ovi Opći uslovi i svi prilozi, uključujući zapisnik o primopredaji, cjenovnik, ovlaštenje za terećenje kartice, police ili uslove osiguranja, posebne saglasnosti i dodatne usluge.

2.7. **Cjenovnik** je važeći cjenovnik najmodavca koji sadrži cijene najma, dodatnih usluga, depozita, naknada, administrativnih troškova, troškova kašnjenja, čišćenja, goriva, dostave, preuzimanja, dodatne opreme i drugih usluga.

2.8. **Depozit** je novčani iznos, gotovinski depozit, kartična predautorizacija ili drugo sredstvo obezbjeđenja koje Najmoprimac daje radi osiguranja ispunjenja svojih obaveza.

2.9. **Šteta** obuhvata svako umanjenje vrijednosti vozila, troškove popravke, zamjene dijelova, vuče, šlepanja, dijagnostike, transporta, skladištenja, vještačenja, administrativne obrade, izgubljene dobiti zbog nemogućnosti korištenja vozila, umanjenje tržišne vrijednosti vozila, troškove postupaka pred organima i druge neposredne ili posredne troškove koji nastanu u vezi s korištenjem, oštećenjem, gubitkom, otuđenjem ili nevraćanjem vozila.

3. Rezervacija i zaključenje ugovora

3.1. Rezervacijom se Najmoprimacu garantuje kategorija vozila, a ne nužno određeni model, marka, boja, registarska oznaka ili konkretno vozilo, osim ako je najmodavac to izričito pisano potvrdio.

3.2. Najmodavac može odbiti zaključenje ugovora ili predaju vozila ako Najmoprimac ili vozač ne dostavi potrebnu dokumentaciju, ne ispunjava uslove za upravljanje vozilom, ne uplati ugovorene iznose, ne obezbijedi depozit, odbije potpisati potrebnu dokumentaciju ili ako postoje objektivni razlozi koji upućuju na rizik neispunjenja ugovora (npr. nepotpuni ili netačni podaci, prethodna negativna iskustva, sumnja na zloupotrebu ili druga opravdana okolnost).

3.3. Ako Najmoprimac ne preuzme vozilo u ugovorenom terminu, najmodavac ima pravo naplatiti naknadu za nepojavljivanje, zadržati unaprijed plaćeni iznos ili primijeniti druga pravila otkaza rezervacije u skladu sa ponudom i cjenovnikom, pod uslovom da su takva pravila Najmoprimacu bila jasno dostupna prije rezervacije.
3.4. Izmjene rezervacije moguće su samo uz saglasnost najmodavca i mogu uticati na cijenu najma, raspoloživost vozila i visinu depozita.

4. Uslovi za Najmoprimaca i vozača
4.1. Vozilom može upravljati samo Najmoprimac, vozač ili dodatni vozač koji su navedeni u ugovoru i koje je najmodavac prethodno odobrio.
4.2. Vozač mora posjedovati važeću vozačku dozvolu odgovarajuće kategorije, važeći identifikacioni dokument i, ako je primjenjivo, međunarodnu vozačku dozvolu ili drugi dokument potreban za zakonito upravljanje vozilom.
4.3. Najmodavac može propisati minimalnu starosnu dob, minimalni period posjedovanja vozačke dozvole i dodatnu naknadu za mlade ili rizične vozače, u skladu sa cjenovnikom.
4.4. Ako Najmoprimac zaključuje ugovor u ime pravnog lica, lice koje potpisuje ugovor izjavljuje i garantuje da je ovlašteno za zaključenje ugovora i preuzimanje vozila. Pravno lice odgovara za sve obaveze po ugovoru, a vozač koji preuzima vozilo solidarno odgovara za štetu nastalu njegovom radnjom, propustom ili protivpravnim korištenjem vozila.
4.5. Najmoprimac ne smije predati vozilo trećem licu, omogućiti upravljanje neovlaštenom vozaču, dati vozilo u podnajam, založiti ga, opteretiti, otuđiti, koristiti kao sredstvo osiguranja ili omogućiti bilo kakvo raspolaganje vozilom suprotno pravu vlasništva najmodavca.

5. Primopredaja vozila
5.1. Prilikom preuzimanja vozila sačinjava se zapisnik o primopredaji, koji može uključivati fotografije ili video-zapis vozila, stanje kilometraže, nivo goriva, opremu, dokumente, ključeve, vidljiva oštećenja i druge relevantne podatke.
5.2. Najmoprimac je dužan pregledati vozilo prilikom preuzimanja i odmah ukazati na svako vidljivo oštećenje ili nedostatak. Ako Najmoprimac bez primjedbi potpiše zapisnik ili preuzme vozilo, smatra se da je vozilo preuzeto u stanju navedenom u zapisniku, odnosno u ispravnom i urednom stanju, osim za skrivene nedostatke koje nije bilo moguće uočiti uobičajenim pregledom.
5.3. Ako se primopredaja vrši van radnog vremena, putem pretinca za ključeve, na aerodromu, parkingu, hotelu ili drugoj lokaciji bez fizičkog prisustva ovlaštenog predstavnika najmodavca, zapisnik, fotografije, GPS podaci, video-zapis, interna evidencija i naknadni pregled vozila mogu se koristiti kao dokaz stanja vozila pri preuzimanju ili povratu. Pregled vozila nakon povrata bez prisustva Najmoprimca izvršit će se u razumnom roku, u pravilu najkasnije u roku od 48 sati.
5.4. Najmoprimac potvrđuje da je primio vozilo sa pripadajućom opremom i dokumentacijom, uključujući saobraćajnu dozvolu, polisu ili dokaz o osiguranju, zeleni karton ako je izdat, evropski izvještaj o saobraćajnoj nezgodi, obaveznu opremu, ključeve i dodatnu opremu navedenu u ugovoru.

6. Korištenje vozila i standard pažnje
6.1. Najmoprimac je dužan koristiti vozilo pažnjom dobrog domaćina, odnosno dobrog privrednika, u skladu s ugovorom, namjenom vozila, uputstvima proizvođača, pravilima saobraćaja, propisima države u kojoj se vozilo koristi i uputstvima najmodavca.
6.2. Najmoprimac odgovara za štetu koja nastane korištenjem vozila protivno ugovoru, namjeni vozila, propisima ili uputstvima najmodavca, bez obzira da li je vozilom upravljao Najmoprimac, dodatni vozač, neovlašteni vozač, zaposlenik Najmoprimaca, član porodice, putnik ili drugo lice kojem je Najmoprimac omogućio pristup vozilu, u mjeri u kojoj je omogućio korištenje vozila ili nije spriječio neovlaštenu upotrebu.
6.3. Najmoprimac je dužan redovno pratiti stanje vozila, indikatore na instrument-tabli, nivo goriva, ulja, rashladne tečnosti, pritisak u gumama i svaku neuobičajenu promjenu u radu vozila. Ako se pojavi

upozorenje, kvar, neobičan zvuk, curenje, pregrijavanje, problem s kočnicama, gumama, motorom, mjenjačem ili drugim sistemom, Najmoprimac je dužan odmah zaustaviti vozilo na siguran način, prestati s korištenjem i obavijestiti najmodavca.
6.4. Najmoprimac ne smije nastaviti vožnju ako bi nastavak vožnje mogao prouzrokovati veći kvar ili štetu. Ako Najmoprimac nastavi koristiti vozilo uprkos očiglednom kvaru ili upozorenju, odgovara za svu nastalu štetu, uključujući i štetu koja bi inače bila pokrivena osiguranjem ili paketom smanjenja odgovornosti, ako je takvo pokriće isključeno zbog postupanja Najmoprimaca.
6.5. Najmoprimac preuzima isključivu odgovornost za svako kršenje zakonskih propisa ili ugovornih obaveza koje se odnose na korištenje i upravljanje vozilom, uključujući, ali ne ograničavajući se na: vožnju bez važeće dokumentacije, vožnju pod zabranom, vožnju pod uticajem alkohola, droga ili psihoaktivnih supstanci, neovlašteno korištenje vozila, preopterećenje ili nepravilno korištenje vozila, kao i svaku upotrebu vozila u protivpravne ili nedozvoljene svrhe. U takvim slučajevima Najmoprimac odgovara za cjelokupnu štetu i sve posljedice u skladu sa ovim Općim uslovima, uključujući gubitak prava na pakete smanjenja odgovornosti, obavezu naknade štete, izgubljene dobiti i drugih troškova najmodavca.

7. Zabranjene upotrebe vozila
7.1. Vozilo se ne smije koristiti:
(a) za utrke, testiranja, sportske događaje, treninge, takmičenja ili vožnju na stazi;
(b) za vuču drugih vozila, prikolica ili tereta, osim ako je to izričito pisano odobreno;
(c) za prevoz opasnih, eksplozivnih, zapaljivih, otrovnih, nezakonitih ili krijumčarenih stvari;
(d) za taksi usluge, ride-sharing, kurirske usluge, dostavu, komercijalni prevoz putnika ili robe, osim ako je to izričito ugovoreno;
(e) pod uticajem alkohola, opojnih droga, psihoaktivnih supstanci, lijekova koji utiču na sposobnost upravljanja ili u stanju umora koje ugrožava sigurnost vožnje;
(f) od strane lica bez važeće vozačke dozvole, lica kojem je vozačka dozvola oduzeta, lica koje nije navedeno kao ovlašteni vozač ili lica koje ne ispunjava ugovorene uslove;
(g) za izvršenje krivičnih djela, prekršaja ili protivpravnih radnji;
(h) izvan javnih puteva, na neasfaltiranim, šumskim, planinskim, poplavljenim, nepristupačnim ili drugim putevima koji nisu prikladni za kategoriju vozila, osim ako je najmodavac dao prethodnu pisanu saglasnost;
(i) na način koji prekoračuje dozvoljenu nosivost, broj putnika, tehničke mogućnosti ili uputstva proizvođača;
(j) za obuku vozača ili davanje časova vožnje;
(k) za prevoz životinja bez prethodne pisane saglasnosti najmodavca i bez odgovarajuće zaštite vozila;
(l) za pušenje u vozilu, uključujući elektronske cigarete, grijane duhanske proizvode i slične proizvode, ako je to zabranjeno pravilima najmodavca;
(m) za bilo kakve izmjene, ugradnje, skidanje dijelova, lijepljenje oznaka, brendiranje, prepravke ili intervencije na vozilu bez pisane saglasnosti najmodavca.
7.2. U slučaju zabranjene upotrebe, najmodavac ima pravo odmah raskinuti ugovor, zahtijevati povrat vozila, naplatiti ugovorene naknade, štetu i troškove, zadržati depozit do konačnog obračuna, te prijaviti slučaj nadležnim organima ako postoje elementi prekršaja, krivičnog djela ili neovlaštenog raspolaganja vozilom.

8. Teritorijalna ograničenja i izlazak iz Bosne i Hercegovine
8.1. Vozilo se smije koristiti samo na teritoriji Bosne i Hercegovine, osim ako je najmodavac prije izlaska iz države dao izričitu pisanu saglasnost za korištenje vozila u određenoj državi ili državama.
8.2. Za izlazak iz Bosne i Hercegovine Najmoprimac mora prethodno pribaviti pisanu saglasnost najmodavca, platiti ugovorenu naknadu, osigurati da vozilo ima potrebnu dokumentaciju, te poštovati uslove osiguranja i propise država kroz koje vozilo prolazi ili u kojima se koristi.

8.3. Saglasnost za izlazak iz države ne znači da su sve štete, krađe, kvarovi, troškovi, kazne, putarine ili administrativni postupci u inostranstvu pokriveni osiguranjem ili paketima smanjenja odgovornosti.
8.4. Zabranjen je ulazak vozilom u države, područja ili rute koje najmodavac označi kao zabranjene, visokorizične ili nepokrivene osiguranjem. Najmoprimac je dužan provjeriti ograničenja prije putovanja.
8.5. Ako Najmoprimac izvede vozilo iz Bosne i Hercegovine bez prethodne pisane saglasnosti ili protivno ograničenjima, gubi pravo na sve pakete smanjenja odgovornosti u mjeri u kojoj je to dopušteno primjenjivim uslovima osiguranja i prinudnim propisima, te odgovara za cjelokupnu štetu, gubitak, krađu, troškove povrata vozila, šlepanja, transporta, kazne i druge posljedice.

9. Gorivo, punjenje, kilometraža i dodatna oprema
9.1. Najmoprimac je dužan vratiti vozilo s istim nivoom goriva ili energije s kojim ga je preuzeo, osim ako je ugovorena drugačija usluga.
9.2. Ako vozilo bude vraćeno s manjim nivoom goriva ili energije, Najmoprimac plaća trošak dopune i naknadu za uslugu dopune prema cjenovniku.
9.3. Najmoprimac odgovara za svu štetu nastalu sipanjem pogrešnog goriva, neodgovarajuće tečnosti, nepravilnim punjenjem električnog ili hibridnog vozila, nepravilnim korištenjem punjača ili zanemarivanjem uputstava proizvođača.
9.4. Ako je ugovorena ograničena kilometraža, Najmoprimac plaća svaki dodatni kilometar prema cjenovniku.
9.5. Dodatna oprema, uključujući dječije sjedalice, navigaciju, Wi-Fi uređaje, lance, krovne nosače, punjače, kablove i drugu opremu, izdaje se prema raspoloživosti i cjenovniku. Najmoprimac je dužan vratiti dodatnu opremu u stanju u kojem je preuzeta, uz uobičajeno korištenje.
9.6. Ako Najmoprimac sam instalira dječiju sjedalicu, nosač ili drugu opremu, odgovara za pravilnu instalaciju i korištenje, osim ako je najmodavac izričito preuzeo tu obavezu.

10. Povrat vozila
10.1. Najmoprimac je dužan vratiti vozilo na ugovorenu lokaciju, u ugovoreno vrijeme, u stanju u kojem ga je preuzeo, uzimajući u obzir redovno habanje nastalo pravilnim korištenjem.
10.2. Vozilo se smatra vraćenim tek kada ga najmodavac fizički preuzme, evidentira povrat i kada Najmoprimac vrati ključeve, dokumentaciju i svu dodatnu opremu, osim ako je ugovorena posebna procedura povrata bez prisustva predstavnika najmodavca.
10.3. Ako Najmoprimac zakasni s povratom vozila, najmodavac ima pravo naplatiti dodatni najam, naknadu za kašnjenje, izgubljenu dobit, troškove reorganizacije rezervacija, troškove preuzimanja vozila i druge dokazive troškove.
10.4. Ako Najmoprimac ne vrati vozilo u ugovorenom roku i ne dobije odobrenje za produženje najma, najmodavac može smatrati da Najmoprimac neovlašteno zadržava vozilo, može aktivirati mjere lociranja i povrata vozila, zadržati depozit do konačnog obračuna, obavijestiti nadležne organe i zahtijevati naknadu svih troškova i štete.
10.5. Ako je vozilo vraćeno van radnog vremena ili bez neposrednog pregleda, Najmoprimac odgovara za vozilo do trenutka kada najmodavac izvrši pregled, pod uslovom da se pregled obavi u razumnom roku, koji u pravilu ne prelazi 48 sati i da se eventualna šteta dokumentuje.
10.6. Najmoprimac je dužan vratiti vozilo čisto u mjeri koja omogućava pregled stanja vozila. Ako je potrebno posebno, dubinsko ili vanredno čišćenje zbog prljavštine, dima, prosute hrane ili pića, životinjskih dlaka, neugodnih mirisa, blata ili drugih onečišćenja, Najmoprimac plaća troškove čišćenja prema cjenovniku ili stvarnom trošku.

11. Cijene, plaćanje i depozit
11.1. Najmoprimac plaća najamninu, dodatne usluge, naknade, poreze, troškove, štetu i druge obaveze u skladu s ugovorom i cjenovnikom.

11.2. Ako je Najmoprimac potrošač, cijene moraju biti jasno iskazane u službenoj valuti Bosne i Hercegovine, uključujući poreze i obavezne naknade, osim ako je za pojedine usluge jasno naznačeno da se obračunavaju prema stvarnom trošku ili naknadno nastalom događaju.
11.3. Najmodavac može zahtijevati plaćanje unaprijed, djelimično plaćanje, depozit, kartičnu predautorizaciju ili drugo sredstvo obezbjeđenja prije predaje vozila.
11.4. Potpisom ugovora i/ili posebnog ovlaštenja za terećenje kartice, Najmoprimac ovlašćuje najmodavca da iz depozita, predautorizacije ili kartice naplati dospjele i dokumentovane obaveze Najmoprimaca, uključujući najamninu, dodatne usluge, gorivo, čišćenje, kašnjenje, kazne, putarine, parking, administrativne troškove, štetu, gubitak opreme, gubitak dokumenata, troškove šlepanja i druge troškove po ugovoru.
11.5. Ako konačan iznos obaveza nije poznat u trenutku povrata vozila, najmodavac može zadržati depozit ili dio depozita do pribavljanja relevantne dokumentacije, procjene štete, računa, policijskog zapisnika, obavještenja o kazni, izvještaja osiguranja ili drugog dokaza.
11.6. Zadržavanje depozita ne ograničava pravo najmodavca da zahtijeva naknadu štete i troškova koji prelaze iznos depozita.
11.7. Ako Najmoprimac kasni s plaćanjem, najmodavac ima pravo na zakonsku zateznu kamatu, troškove opomena, naplate, advokatskih usluga, sudskih i izvršnih postupaka, u skladu s primjenjivim propisima.

12. Saobraćajne kazne, putarine i administrativni troškovi
12.1. Najmoprimac odgovara za sve saobraćajne prekršaje, parking-kazne, putarine, tunelarine, vinjete, naknade za zagušenje saobraćaja, kazne za nepropisno parkiranje, uklanjanje vozila, pauk-službu, komunalne kazne i druge obaveze nastale za vrijeme najma ili u vezi s korištenjem vozila.
12.2. Ako najmodavac primi zahtjev policije, suda, inspekcije, parking-operatera, koncesionara, osiguravajućeg društva ili drugog ovlaštenog lica, Najmoprimac je saglasan da najmodavac, u skladu sa zakonom, dostavi podatke o Najmoprimacu, vozaču, ugovoru, periodu najma i vozilu.
12.3. Najmoprimac je dužan nadoknaditi najmodavcu svaku kaznu, naknadu, taksu ili trošak koji najmodavac plati ili pretrpi zbog radnji Najmoprimaca, vozača, dodatnog vozača ili drugih lica kojima je Najmoprimac omogućio korištenje vozila.
12.4. Najmodavac ima pravo naplatiti razumnu administrativnu naknadu za obradu kazni, dostavljanje podataka, pripremu dokumentacije, komunikaciju s organima i druge administrativne radnje, ako je takva naknada prethodno navedena u cjenovniku.

13. Osiguranje i paketi smanjenja odgovornosti
13.1. Vozilo je osigurano u skladu s obaveznim propisima o osiguranju od automobilske odgovornosti. Obavezno osiguranje od automobilske odgovornosti ne pokriva nužno štetu na iznajmljenom vozilu, gubitak, krađu, umanjenje vrijednosti, izgubljenu dobit, kazne, administrativne troškove i druge troškove najmodavca.
13.2. Ako vozilo ima kasko osiguranje ili ako Najmoprimac ugovori paket smanjenja odgovornosti, obim pokrića, učešće Najmoprimaca u šteti, izuzeci, uslovi i limiti određuju se ugovorom, cjenovnikom, uslovima osiguranja i ovim Općim uslovima.
13.3. Paketi smanjenja odgovornosti ne predstavljaju osiguranje Najmoprimaca, nego ugovoreno ograničenje iznosa koji najmodavac potražuje od Najmoprimaca u određenim slučajevima, pod uslovom da Najmoprimac nije povrijedio ugovor, propise ili uslove osiguranja.
13.4. Bez obzira na ugovoreni paket smanjenja odgovornosti, u mjeri u kojoj postoji uzročna veza između postupanja Najmoprimca i nastale štete, Najmoprimac odgovara u punom iznosu štete, gubitka, krađe ili troškova ako je šteta nastala zbog:
(a) namjere, grube nepažnje ili protivpravnog postupanja Najmoprimaca, vozača ili lica kojem je omogućeno korištenje vozila;
(b) vožnje pod uticajem alkohola, droga, psihoaktivnih supstanci ili lijekova koji utiču na sposobnost upravljanja;

(c) odbijanja alkotestiranja, testiranja na droge ili drugog zakonitog postupanja nadležnih organa;
(d) upravljanja od strane neovlaštenog vozača;
(e) korištenja vozila protivno zabranama iz ovih Općih uslova;
(f) izlaska iz Bosne i Hercegovine bez pisane saglasnosti ili korištenja vozila u zabranjenoj državi ili području;
(g) neprijavljivanja saobraćajne nezgode policiji kada je prijava obavezna ili nepribavljanja odgovarajuće dokumentacije o nezgodi;
(h) napuštanja mjesta nezgode protivno propisima;
(i) davanja netačnih, nepotpunih ili obmanjujućih podataka najmodavcu, policiji, osiguravajućem društvu ili drugom ovlaštenom licu;
(j) gubitka, oštećenja ili nevraćanja ključeva, dokumenata, registarskih oznaka ili dodatne opreme;
(k) sipanja pogrešnog goriva ili nepravilnog punjenja vozila;
(l) oštećenja unutrašnjosti vozila, guma, felgi, ratkapa, stakala, ogledala, podvozja, kvačila, motora, mjenjača, kartera, krova ili dodatne opreme, ako je takva šteta isključena iz paketa ili osiguranja;
(m) preopterećenja vozila, nepravilne upotrebe, nastavka vožnje nakon pojave kvara ili upozorenja;
(n) krađe vozila ako Najmoprimac ne vrati ključeve i dokumentaciju ili ako je krađa omogućena propustom Najmoprimaca;
(o) drugih slučajeva isključenja predviđenih ugovorom, cjenovnikom, policom ili uslovima osiguranja.

13.5. Najmoprimac je dužan platiti ugovoreno učešće u šteti, franšizu, administrativne troškove obrade štete i sve iznose koji nisu pokriveni osiguranjem ili paketom smanjenja odgovornosti.

13.6. Ako osiguravajuće društvo odbije isplatu ili izvrši regres prema najmodavcu zbog radnje, propusta, kršenja ugovora ili kršenja propisa od strane Najmoprimaca, Najmoprimac je dužan najmodavcu nadoknaditi puni iznos štete, regresa, troškova i posljedica.

14. Šteta, gubitak, krađa i procjena štete

14.1. Najmoprimac odgovara za svaku štetu, gubitak, krađu, umanjenje vrijednosti, izgubljenu dobit, trošak popravke, vuče, šlepanja, čuvanja, transporta, vještačenja, administrativne obrade i druge troškove nastale za vrijeme najma ili u vezi s korištenjem vozila, osim u mjeri u kojoj je odgovornost Najmoprimaca valjano ograničena ugovorom, paketom smanjenja odgovornosti ili prinudnim propisima.

14.2. Šteta se utvrđuje na osnovu zapisnika o primopredaji, fotografija, video-zapisa, procjene ovlaštenog servisa, računa, ponude za popravku, nalaza vještaka, izvještaja osiguranja, policijskog zapisnika, interne evidencije i druge relevantne dokumentacije.

14.3. Najmodavac nije dužan izvršiti popravku prije nego što od Najmoprimaca zahtijeva naknadu štete, ako je šteta objektivno dokumentovana ponudom, procjenom, nalazom, cjenovnikom dijelova ili drugim relevantnim dokazom.

14.4. Ako je vozilo zbog štete, krađe, kvara izazvanog krivicom Najmoprimaca ili povrede ugovora van upotrebe, Najmoprimac je dužan nadoknaditi izgubljenu dobit ili naknadu za dane nekorištenja vozila, prema prosječnoj dnevnoj cijeni najma za predmetnu kategoriju vozila, za razuman i dokaziv period potreban za popravku, zamjenu, administrativnu obradu ili povrat vozila.

14.5. Ako je vozilo uništeno, otuđeno, nestalo ili ga nije ekonomski opravdano popravljati, Najmoprimac odgovara do iznosa tržišne vrijednosti vozila, uvećane za dodatne troškove, ako je takva odgovornost posljedica kršenja ugovora, propisa, namjere, grube nepažnje ili drugog osnova odgovornosti Najmoprimaca.

15. Postupanje u slučaju saobraćajne nezgode, kvara ili krađe

15.1. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja, kvara, krađe, pokušaja krađe, gubitka ključeva, gubitka dokumenata, vandalizma ili drugog incidenta, Najmoprimac je dužan odmah, a najkasnije bez odlaganja nakon što je to sigurno moguće, obavijestiti najmodavca i postupati po njegovim instrukcijama.

15.2. Najmoprimac je dužan postupati u skladu sa Zakonom o osnovama sigurnosti saobraćaja na putevima u BiH i drugim primjenjivim propisima, naročito u pogledu obaveze ostanka na mjestu nezgode,

obavještavanja policije, zaštite tragova, pomoći povrijeđenima, popunjavanja evropskog izvještaja o saobraćajnoj nezgodi kod manje materijalne štete i zabrane konzumiranja alkohola, droga ili određenih lijekova prije okončanja potrebnih radnji.
15.3. Najmoprimac je dužan pozvati policiju i pribaviti policijski zapisnik ili drugi odgovarajući službeni dokument naročito ako ima povrijeđenih ili poginulih lica, ako je nastala veća materijalna šteta, ako postoji neslaganje učesnika, ako je učestvovalo nepoznato ili neosigurano vozilo, ako je učestvovalo vozilo stranih registarskih oznaka, ako je nastala šteta na imovini trećih lica, ako se sumnja na alkohol, drogu, krivično djelo, prekršaj, krađu, vandalizam ili ako to zahtijeva najmodavac ili osiguravajuće društvo.
15.4. Kod manje materijalne štete, ako su ispunjeni zakonski uslovi, Najmoprimac je dužan popuniti i potpisati evropski izvještaj o saobraćajnoj nezgodi, razmijeniti podatke s drugim učesnikom i dostaviti dokumentaciju najmodavcu.
15.5. Najmoprimac ne smije priznati odgovornost, zaključiti poravnanje, naplatiti štetu, odustati od zahtjeva, davati izjave koje mogu štetiti najmodavcu ili osiguravajućem društvu, niti popravljati vozilo bez prethodne saglasnosti najmodavca, osim ako je to nužno radi sprječavanja veće štete ili sigurnosti.
15.6. Najmoprimac je dužan dostaviti najmodavcu sve podatke, fotografije, izjave, zapisnike, evropski izvještaj, podatke svjedoka, podatke drugih učesnika, broj policijskog predmeta, dokumente osiguranja i druge relevantne dokaze.
15.7. Ako Najmoprimac ne prijavi nezgodu, ne pribavi potrebnu dokumentaciju, napusti mjesto nezgode, odbije testiranje ili na drugi način onemogući najmodavca ili osiguravajuće društvo da ostvari prava iz osiguranja ili prema trećim licima, Najmoprimac odgovara za punu štetu i sve povezane troškove.

16. Kvar, servis i popravke
16.1. Najmoprimac ne smije vršiti popravke, zamjenu dijelova, servisne zahvate ili druge intervencije na vozilu bez prethodne pisane saglasnosti najmodavca, osim u hitnim slučajevima kada je intervencija nužna radi sigurnosti ili sprječavanja veće štete i kada Najmoprimac ne može blagovremeno dobiti instrukcije najmodavca.
16.2. Troškovi neodobrenih popravki ne priznaju se Najmoprimacu, osim ako Najmoprimac dokaže da su bili nužni, razumni, hitni i da su spriječili veću štetu.
16.3. Ako je kvar posljedica redovnog tehničkog nedostatka koji nije izazvao Najmoprimac, najmodavac će u razumnom roku organizovati pomoć, popravku ili zamjensko vozilo, prema raspoloživosti i okolnostima.
16.4. Ako je kvar posljedica nepravilnog korištenja, kršenja ugovora, saobraćajne nezgode, pogrešnog goriva, nastavka vožnje nakon upozorenja ili drugog postupanja Najmoprimaca, Najmoprimac snosi troškove pomoći na cesti, šlepanja, popravke, zamjenskog vozila, izgubljene dobiti i drugih posljedica.

17. Pravo najmodavca na zaštitu imovine i povrat vozila
17.1. Vozilo ostaje isključivo vlasništvo ili zakoniti posjed najmodavca, odnosno lica od kojeg najmodavac izvodi pravo korištenja. Najmoprimac ne stiče nikakvo pravo vlasništva, zaloge, zadržavanja ili drugo stvarno pravo na vozilu.
17.2. Najmoprimac nema pravo zadržati vozilo zbog spora, reklamacije, protivpotraživanja ili drugog razloga, osim ako je to izričito dopušteno prinudnim propisom ili pisanom saglasnošću najmodavca.
17.3. Ako Najmoprimac ne vrati vozilo po isteku najma, koristi vozilo protivno ugovoru, ne plaća dospjele obaveze, odbija komunikaciju, daje netačne podatke, postoji sumnja na zloupotrebu, krađu, oštećenje ili iznošenje vozila u zabranjeno područje, najmodavac ima pravo preduzeti razumne i zakonite mjere zaštite imovine, uključujući zahtjev za hitan povrat vozila, lociranje vozila ako je ugrađen GPS/telematika u skladu s informacijom o obradi podataka, angažman službe za preuzimanje, obavještavanje policije, osiguravajućeg društva, advokata i drugih nadležnih lica.
17.4. Najmoprimac je dužan nadoknaditi sve razumne troškove povrata vozila, uključujući prevoz, šlepanje, gorivo, putne troškove, angažman trećih lica, administrativne troškove i pravne troškove, ako je potreba za povratom posljedica njegovog kršenja ugovora ili propisa.

18. Lične stvari Najmoprimaca

18.1. Najmodavac ne odgovara za gubitak, krađu, oštećenje ili zaboravljanje ličnih stvari, novca, dokumenata, uređaja, prtljaga, robe ili drugih predmeta koje Najmoprimac ili putnici ostave u vozilu, poslovnici, parkingu ili drugom prostoru najmodavca, osim u slučaju dokazane namjere ili grube nepažnje najmodavca.

18.2. Ako najmodavac pronađe stvari Najmoprimaca, može ih čuvati razuman period i pozvati Najmoprimaca da ih preuzme. Troškove čuvanja, slanja ili dostave snosi Najmoprimac.

19. Obrada ličnih podataka i GDPR/BiH

19.1. Najmodavac obrađuje lične podatke Najmoprimaca, vozača, dodatnih vozača, kontakt osoba pravnih lica, učesnika u nezgodi i drugih relevantnih lica kao voditelj obrade/kontrolor podataka, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka u Bosni i Hercegovini i, gdje je primjenjivo, GDPR-om.

19.2. Najmodavac obrađuje naročito sljedeće kategorije podataka: ime i prezime, adresa, datum rođenja, JMB ili drugi identifikacioni broj kada je zakonito potreban, broj lične karte ili pasoša, državljanstvo, broj vozačke dozvole, kategorija i važenje vozačke dozvole, kontakt podaci, podaci o platnoj kartici u obimu nužnom za plaćanje ili predautorizaciju, podaci o ugovoru, vozilu, periodu najma, lokaciji preuzimanja i povrata, fotografije vozila, zapisnici, podaci o šteti, kaznama, saobraćajnim nezgodama, komunikaciji s Najmoprimacom, GPS/telematski podaci ako je vozilo opremljeno takvim sistemom i ako je obrada posebno opisana Najmoprimacu.

19.3. Svrhe obrade uključuju: zaključenje i izvršenje ugovora; provjeru identiteta i uslova za upravljanje vozilom; naplatu najma, depozita, štete i drugih potraživanja; zaštitu imovine najmodavca; upravljanje flotom; postupanje po saobraćajnim kaznama, nezgodama i zahtjevima organa; ostvarivanje prava iz osiguranja; rješavanje reklamacija i sporova; ispunjenje zakonskih obaveza; sprečavanje prevara i zloupotreba; te direktni marketing samo ako postoji odgovarajući pravni osnov. Ako se koristi web stranica za rezervacije, mogu se obrađivati i tehnički podaci (npr. IP adresa, kolačići), u skladu s posebnom politikom kolačića.

19.4. Pravni osnovi obrade su, zavisno od slučaja: izvršenje ugovora, preduzimanje radnji prije zaključenja ugovora, zakonska obaveza, legitimni interes najmodavca za zaštitu imovine, naplatu potraživanja, dokazivanje i odbranu pravnih zahtjeva, te saglasnost kada je saglasnost potrebna.

19.5. Podaci se mogu dostaviti bankama, kartičnim procesorima, osiguravajućim društvima, servisima, šlep-službama, advokatima, sudovima, policiji, inspekcijama, parking-operaterima, koncesionarima, IT pružaocima usluga, povezanim društvima, poslovnim partnerima uključenim u izvršenje najma i drugim primaocima kada je to potrebno i zakonito.

19.6. Ako se podaci prenose izvan Bosne i Hercegovine ili Evropskog ekonomskog prostora, najmodavac će osigurati odgovarajući pravni osnov i zaštitne mjere u skladu s primjenjivim propisima.

19.7. Podaci se čuvaju onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje ugovora, naplatu potraživanja, rješavanje šteta, postupanje po kaznama, računovodstvene i porezne obaveze, zastarne rokove i zaštitu pravnih interesa. Rokovi čuvanja trebaju biti detaljno navedeni u posebnoj Informaciji o obradi ličnih podataka.

19.8. Najmoprimac i druga lica imaju prava u skladu s primjenjivim propisima, uključujući pravo na pristup, ispravku, brisanje, ograničenje obrade, prigovor, prenosivost podataka gdje je primjenjivo, povlačenje saglasnosti gdje se obrada zasniva na saglasnosti, te pravo na pritužbu nadležnom organu za zaštitu ličnih podataka.

19.9. Najmodavac je dužan Najmoprimacu prije ili prilikom prikupljanja podataka dati jasnu i dostupnu Informaciju o obradi ličnih podataka. Ova informacija treba biti poseban dokument ili jasno izdvojena sekcija, a ne samo skrivena odredba u Općim uslovima.

20. Reklamacije i prigovori

20.1. Najmoprimac može podnijeti reklamaciju ili prigovor najmodavcu na adresu Maršala Tita 48, 71000 Sarajevo, BiH ili e-mail info@ktz.ba.

20.2. Reklamacija treba sadržavati podatke o Najmoprimacu, broj ugovora, opis prigovora, relevantne dokaze i zahtjev Najmoprimaca.
20.3. Najmodavac će odgovoriti na reklamaciju u razumnom roku i u skladu s primjenjivim propisima.
20.4. Podnošenje reklamacije ne oslobađa Najmoprimaca obaveze plaćanja nespornih dospjelih iznosa.

21. Raskid ugovora
21.1. Ugovor prestaje istekom perioda najma i urednim povratom vozila, plaćanjem svih obaveza i zaključenjem konačnog obračuna.
21.2. Najmodavac ima pravo raskinuti ugovor s trenutnim dejstvom i zahtijevati hitan povrat vozila ako Najmoprimac krši ugovor, ne plaća obaveze, koristi vozilo protivno ugovoru, odbija vratiti vozilo, daje netačne podatke, neovlašteno prelazi granicu, omogućava upravljanje neovlaštenom vozaču, postupa protivno propisima, ugrožava vozilo ili postoji osnovana sumnja da vozilo neće biti vraćeno ili da će biti oštećeno, otuđeno ili zloupotrijebljeno.
21.3. Raskid ugovora ne utiče na obavezu Najmoprimaca da plati najam, štetu, kazne, troškove, kamate i druge obaveze nastale do dana povrata vozila i konačnog obračuna.

22. Odgovornost najmodavca
22.1. Najmodavac odgovara za ispunjenje svojih ugovornih obaveza i predaju vozila u stanju podobnom za ugovorenu upotrebu, osim za okolnosti koje su izvan njegove kontrole ili koje su posljedica postupanja Najmoprimaca.
22.2. Najmodavac ne odgovara za indirektnu štetu, izgubljenu dobit, propušteni let, propušteni sastanak, hotelske troškove, alternativni prevoz, poslovne gubitke ili druge posredne štete Najmoprimaca, osim ako je takva odgovornost propisana prinudnim propisima ili ako je šteta posljedica namjere ili grube nepažnje najmodavca.
22.3. Ako rezervisana kategorija vozila nije dostupna iz razloga koji nisu posljedica krivice Najmoprimaca, najmodavac može ponuditi vozilo iste ili više kategorije bez dodatne naknade ili raskid rezervacije uz povrat unaprijed plaćenog iznosa, osim ako je drugačije dogovoreno.

23. Viša sila
23.1. Najmodavac ne odgovara za neispunjenje ili zakašnjenje uzrokovano višom silom, uključujući prirodne nepogode, rat, nemire, terorizam, epidemije, odluke organa, zatvaranje granica, prekid saobraćaja, kvarove infrastrukture, sajber incidente, štrajkove, nestašice goriva, poremećaje u servisima ili druge događaje izvan razumne kontrole najmodavca.
23.2. Strana pogođena višom silom dužna je bez odlaganja obavijestiti drugu stranu i preduzeti razumne mjere za umanjenje posljedica.

24. Mjerodavno pravo i nadležnost
24.1. Na ugovor i ove Opće uslove primjenjuje se pravo Bosne i Hercegovine, uključujući relevantne propise entiteta i Brčko distrikta BiH, zavisno od sjedišta najmodavca, mjesta zaključenja ugovora, mjesta korištenja vozila i drugih relevantnih okolnosti.
24.2. Za sporove iz ugovora nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu najmodavca, osim ako prinudni propisi o zaštiti potrošača ili drugi prinudni propisi određuju drugačiju nadležnost.
24.3. Najmodavac ima pravo pokrenuti postupak i pred drugim nadležnim sudom ili organom kada je to potrebno radi povrata vozila, naplate potraživanja, osiguranja dokaza, naknade štete, postupanja po kaznama ili zaštite imovine.

25. Završne odredbe
25.1. Ako bilo koja odredba ovih Općih uslova bude ništava, nevažeća ili neprovediva, to ne utiče na valjanost ostalih odredbi, a takva odredba će se zamijeniti valjanom odredbom koja u najvećoj dopuštenoj mjeri odgovara cilju nevažeće odredbe.

25.2. Najmodavac može mijenjati Opće uslove, pri čemu se na konkretan ugovor primjenjuje verzija koja je važila u trenutku zaključenja ugovora, osim ako se strane drugačije pisano dogovore ili ako je izmjena potrebna zbog prinudnih propisa.
25.3. Ovi Opći uslovi stupaju na snagu danom objave i primjenjuju se na ugovore zaključene od tog dana. Objavljena verzija Općih uslova na web stranici može biti izmijenjena radi informativnog ažuriranja, dok se na konkretan ugovor primjenjuje verzija važeća u trenutku zaključenja ugovora.