



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA I IZNAJMLJIVANJA VOZILA

OPŠTE ODREDBE

Član 1. – Predmet i primena

Ovim Opštim uslovima poslovanja i iznajmljivanja vozila (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**) uređuju se uslovi i način pružanja usluge iznajmljivanja motornih vozila bez vozača, prava i obaveze ugovornih strana, način rezervacije, preuzimanja, korišćenja i vraćanja vozila, način plaćanja i obezbeđenja potraživanja, osiguranje i odgovornost za štetu, uslovi otkaza rezervacije, način podnošenja i rešavanja reklamacija, kao i druga pitanja od značaja za pružanje rent-a-car usluge.

Pružalac usluge je **DRUŠTVO ZA PROMET I USLUGE BALKAN 2001 DOO ŠABAC**, PIB 100087009, matični broj 17302396, koje uslugu iznajmljivanja vozila pruža pod poslovnim nazivom/brendom **Balkan Rent a Car** (u daljem tekstu: **Najmodavac**).

Informacije o mestima pružanja usluge, lokacijama za preuzimanje i vraćanje vozila, radnom vremenu i kontakt podacima objavljene su na internet stranici **balkanrentacar.rs**.

Kontakt za rent-a-car uslugu:

- telefon: +381 66 2 555 00;
- e-mail: rentacar@balkanauto.com;
- lokacija Beograd – Bežanijska kosa: Rajkova 20a;
- lokacija Šabac: Pukovnika Krste Smiljanića 2 J.

Opšti uslovi čine sastavni deo svakog ugovora o najmu vozila zaključenog sa Najmodavcem.

Korisnikom usluge, odnosno Najmoprimcem, smatra se fizičko ili pravno lice koje sa Najmodavcem zaključi ugovor o najmu vozila.

Kada je Najmoprimac fizičko lice koje uslugu pribavlja van svoje poslovne ili druge komercijalne delatnosti, na ugovorni odnos primenjuju se i obavezne odredbe propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.



REZERVACIJA I ZAKLJUČENJE UGOVORA

Član 2. – Rezervacija vozila

Rezervacija vozila može se izvršiti putem internet stranice Najmodavca, telefonom, elektronskom poštom, neposredno u poslovnom prostoru ili na drugi način koji Najmodavac omogućava.

Rezervacija sadrži naročito podatke o:

1. Najmoprimcu;
2. kategoriji odnosno vozilu koje se rezerviše;
3. mestu i vremenu preuzimanja;
4. mestu i vremenu vraćanja;
5. periodu najma;
6. ceni najma;
7. dodatnim uslugama i opremi, ako su ugovorene;
8. uslovima otkaza rezervacije;
9. visini depozita, ako je primenljiv;
10. drugim posebnim uslovima rezervacije.

Rezervacija se smatra potvrđenom kada Najmodavac Najmoprimcu dostavi potvrdu rezervacije.

Podaci i posebni uslovi navedeni u potvrdi rezervacije i ugovoru o najmu imaju prednost u odnosu na ove Opšte uslove u pitanjima koja su njima posebno uređena, pod uslovom da su Najmoprimcu bili dostupni pre zaključenja ugovora i da nisu suprotni prinudnim propisima.

Član 3. – Ugovor o najmu

Za svako iznajmljivanje vozila zaključuje se ugovor o najmu, odnosno po potrebi izdaje odgovarajuća potvrda u skladu sa zakonom.

Potpisivanjem ugovora Najmoprimac potvrđuje da je pre zaključenja ugovora imao mogućnost da se upozna sa:

- ovim Opštim uslovima;
- cenom i načinom obračuna usluge;
- visinom depozita;
- obimom osiguranja i eventualnim učešćem u šteti;
- dodatnim naknadama;
- pravilima korišćenja vozila;
- pravilima u slučaju saobraćajne nezgode, kvara ili krađe;
- uslovima izmene i otkazivanja rezervacije.



USLOVI KOJE MORA DA ISPUNJAVA VOZAČ

Član 4. – Starost, vozačka dozvola i dokumentacija

Vozilom može upravljati lice koje:

1. ima najmanje **21 godinu života**;
2. poseduje važeću vozačku dozvolu najmanje **dve godine**;
3. ispunjava eventualne dodatne uslove za odgovarajuću kategoriju vozila;
4. navedeno je u ugovoru kao ovlašćeni vozač.

Za određene kategorije, naročito vozila više, premium ili luksuzne klase, Najmodavac može zahtevati da vozač ima najmanje **25 godina**, pod uslovom da je takav zahtev Najmoprimcu saopšten pre zaključenja ugovora.

Državljanin Republike Srbije dužan je da prilikom preuzimanja vozila priloži važeću vozačku dozvolu i ličnu kartu ili pasoš.

Strani državljanin prilaže pasoš i važeću vozačku dozvolu, odnosno međunarodnu vozačku dozvolu kada je ona potrebna prema važećim propisima.

Član 5. – Dodatni vozač

Pored Najmoprimca, vozilom može upravljati i dodatni vozač samo ako je izričito naveden u ugovoru o najmu i ispunjava propisane uslove.

Prijava dodatnog vozača može biti predmet dodatne naknade ako je takva naknada navedena u važećem cenovniku, ponudi ili potvrdi rezervacije.

Najmoprimac odgovara za postupanje svakog dodatnog vozača kome je omogućio korišćenje vozila.

DOZVOLJENO KORIŠĆENJE VOZILA

Član 6. – Namena vozila

Najmoprimac je dužan da vozilo koristi savesno, pažljivo, u skladu sa njegovom namenom, tehničkim karakteristikama, ugovorom, ovim Opštim uslovima i važećim propisima.

Vozilo se ne sme koristiti:

1. od strane lica koje nije navedeno u ugovoru kao ovlašćeni vozač;
2. za dalju predaju u najam ili ustupanje trećem licu;
3. za taksi prevoz, plaćeni javni prevoz putnika ili robe, osim ako je Najmodavac to prethodno izričito odobrio;



4. za obuku vozača;
5. za trke, brzinska ispitivanja, sportska takmičenja ili testiranja;
6. za vuču drugog vozila, prikolice ili predmeta bez prethodne saglasnosti Najmodavca;
7. za prevoz tereta kojim se vozilo preopterećuje ili se može oštetiti;
8. van puteva i površina primerenih kategoriji i nameni konkretnog vozila;
9. za izvršenje protivpravnih radnji;
10. pod dejstvom alkohola, opojnih droga, psihoaktivnih supstanci ili lekova koji utiču na sposobnost upravljanja;
11. kada je vozač privremeno ili trajno izgubio pravo upravljanja vozilom;
12. suprotno saobraćajnim i drugim propisima države na čijoj teritoriji se vozilo koristi.

Najmoprimac ne sme vršiti bilo kakve prepravke, intervencije ili zamenu delova i opreme vozila bez prethodne saglasnosti Najmodavca.

TRAJANJE NAJMA

Član 7. – Period najma

Minimalni period kratkoročnog najma iznosi **24 časa**.

Najduži mogući period ugovorenog korišćenja vozila može biti do **pet godina**, uz zaključenje odgovarajućeg ugovora o dugoročnom najmu.

Tačno vreme početka i završetka najma utvrđuje se ugovorom.

Član 8. – Produženje najma

Najmoprimac koji želi da produži period najma dužan je da se obrati Najmodavcu i pribavi njegovu saglasnost, po pravilu najkasnije **48 časova pre isteka ugovorenog perioda najma**.

Produženje najma važi tek nakon što ga Najmodavac potvrdi.

Najmoprimac je dužan da izmiri cenu produženog najma i, po potrebi, dopuni odnosno produži važenje depozita ili drugog sredstva obezbeđenja.

Nastavak korišćenja vozila nakon isteka ugovora bez odobrenja Najmodavca smatra se neovlašćenim korišćenjem vozila.



PREUZIMANJE, DOSTAVA I VRAĆANJE VOZILA

Član 9. – Preuzimanje vozila

Vozilo se Najmoprimcu predaje u tehnički ispravnom stanju, sa potrebnom dokumentacijom, zakonom propisanim i ugovorenim dodatnom opremom.

Prilikom preuzimanja utvrđuje se stanje vozila, uključujući postojeća vidljiva oštećenja, stanje goriva i drugu relevantnu opremu.

Najmoprimac je dužan da prilikom preuzimanja ukaže na svako uočeno oštećenje koje nije evidentirano.

Član 10. – Mesto preuzimanja i dostava

Vozilo se može preuzeti u poslovnim lokacijama Najmodavca ili na drugom ugovorenom mestu.

Preuzimanje vozila na Aerodromu Nikola Tesla može biti omogućeno bez dodatne naknade, u skladu sa aktuelnom ponudom Najmodavca.

Dostava vozila na adresu po izboru Najmoprimca moguća je uz prethodni dogovor. Dostava može biti dodatno naplaćena u zavisnosti od lokacije, pod uslovom da je visina odnosno način obračuna naknade Najmoprimcu saopšten pre ugovaranja usluge.

Preuzimanje ili vraćanje vozila van redovnog radnog vremena moguće je uz prethodni dogovor sa Najmodavcem.

Eventualna dodatna naknada za uslugu van radnog vremena može se naplatiti samo ako je unapred ugovorena odnosno objavljena u cenovniku.

Član 11. – Vraćanje vozila

Najmoprimac je dužan da vozilo vrati:

- na ugovoreno mesto;
- u ugovoreno vreme;
- sa dokumentacijom, ključevima i opremom sa kojom ga je preuzeo;
- u stanju koje odgovara stanju prilikom preuzimanja, uz uvažavanje redovnog habanja nastalog pravilnom upotrebom.

Najmoprimac je dužan da prilikom vraćanja prijavi sva oštećenja, kvarove ili druge događaje koji su nastali tokom najma.



Član 12. – Kašnjenje prilikom vraćanja

Najmoprimac je dužan da bez odlaganja obavesti Najmodavca ako iz opravdanih razloga nije u mogućnosti da vozilo vrati u ugovoreno vreme.

U slučaju kašnjenja dužeg od tri časa, Najmodavac ima pravo da obračuna pun dodatni dan najma, prema ugovorenoj odnosno važećoj ceni.

Eventualna naknada za kraće kašnjenje može se naplatiti samo ako je prethodno jasno utvrđena cenovnikom ili ugovorom.

CENA, PLAĆANJE I DEPOZIT

Član 13. – Cena najma

Cena najma zavisi od:

- kategorije vozila;
- trajanja najma;
- termina najma;
- posebne ponude;
- dodatnih usluga i opreme;
- drugih unapred ugovorenih okolnosti.

Cene vozila mogu biti informativno iskazane u evrima, dok se plaćanje u Republici Srbiji vrši u dinarima, u skladu sa važećim propisima, po kursu odnosno načinu obračuna navedenom u cenovniku i potvrdi rezervacije.

Prema objavljenom cenovniku Najmodavca, obračun dinarske protivvrednosti vrši se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan izvršenja uplate.

Za potrošače, konačna cena mora biti jasno prikazana sa svim porezima i obaveznim troškovima koji su poznati u trenutku zaključenja ugovora.

Dodatni troškovi koji nisu prethodno saopšteni i sa kojima se potrošač nije izričito saglasio ne mogu se naknadno naplatiti samo pozivanjem na ove Opšte uslove.

Član 14. – Depozit

Najmodavac može kao uslov za predaju vozila zahtevati polaganje depozita.

Prema trenutno objavljenim uslovima, standardni iznosi depozita su:



Kategorija vozila	Depozit
Gradski automobili	300 EUR
Mali SUV automobili	300 EUR
Premium automobili	500 EUR
Luksuzni automobili	800 EUR

Iznos depozita može biti drugačiji kod posebne ponude, dugoročnog najma ili pojedinih modela vozila, pod uslovom da je Najmoprimac o tome obavešten pre zaključenja ugovora.

Način polaganja depozita, uključujući eventualnu rezervaciju sredstava na platnoj kartici, utvrđuje se ugovorom odnosno potvrdom rezervacije.

Depozit predstavlja sredstvo obezbeđenja i ne predstavlja unapred priznatu naknadu štete.

Po okončanju najma, nakon utvrđivanja da Najmoprimac nema neizmirenih obaveza prema Najmodavcu, depozit odnosno neiskorišćeni deo depozita vraća se odnosno oslobađa.

Najmodavac može iz depozita naplatiti samo dospele, ugovorene i dokazive obaveze Najmoprimca.

GORIVO I KILOMETRAŽA

Član 15. – Gorivo

Gorivo nije uključeno u cenu najma.

Vozilo se po pravilu predaje sa punim rezervoarom i Najmoprimac je dužan da ga vrati sa punim rezervoarom.

Ukoliko vozilo bude vraćeno sa manjom količinom goriva, Najmodavac može naplatiti nedostajuću količinu goriva i eventualnu uslugu dopunjavanja rezervoara, prema unapred objavljenom cenovniku.

Član 16. – Kilometraža

U standardnu cenu najma Balkan Rent a Car vozila uključena je **neograničena kilometraža**, osim ako je za određenu posebnu, dugoročnu ili drugu individualno ugovorenu ponudu izričito navedeno drugačije.

Svako ograničenje kilometraže i cena prekoračenja moraju biti Najmoprimcu saopšteni pre zaključenja ugovora.



DODATNE USLUGE I OPREMA

Član 17.

Na zahtev Najmoprimca i u zavisnosti od raspoloživosti, Najmodavac može omogućiti dodatne usluge i opremu, uključujući naročito:

- dodatnog vozača;
- dečije sedište;
- GPS uređaj;
- zimsku i drugu dodatnu opremu;
- dostavu i preuzimanje vozila;
- druge usluge iz aktuelne ponude.

Dodatna oprema i usluge mogu se dodatno naplaćivati prema važećem cenovniku ili individualnoj ponudi.

Najmoprimac odgovara za dodatnu opremu koju je preuzeo na korišćenje.

Pored drugih dodatnih usluga, Najmoprimac se, u skladu sa važećim zvaničnim cenovnikom Najmodavca, može opredeliti za dodatne opcije smanjenja odnosno isključenja svog učešća u šteti, i to:

1. potpuno isključenje učešća u šteti na vozilu;
2. isključenje učešća u šteti na limarijskim delovima vozila;
3. isključenje učešća u šteti na gumama i staklima vozila.

Izborom i plaćanjem odgovarajuće dodatne opcije Najmoprimac, u okviru obima izabrane opcije, nema učešće u troškovima štete nastale na vozilu tokom trajanja najma.

Navedene dodatne opcije ne predstavljaju uslugu osiguranja, zaključenje polise osiguranja niti posredovanje ili zastupanje u osiguranju, već ugovorno smanjenje odnosno isključenje obaveze Najmoprimca da učestvuje u naknadi određene štete prema Najmodavcu.

Cena, obim i uslovi primene svake dodatne opcije određuju se važećim cenovnikom Najmodavca, ugovorom o najmu i ovim Opštim uslovima.

KORIŠĆENJE VOZILA U INOSTRANSTVU

Član 18.

Izlazak iz Republike Srbije dozvoljen je isključivo uz prethodnu saglasnost Najmodavca.

Najmodavac može za korišćenje vozila u inostranstvu naplatiti dodatnu naknadu i zahtevati dodatnu dokumentaciju, osiguranje ili drugo sredstvo obezbeđenja.



Najmoprimac ne sme vozilom prelaziti državnu granicu bez prethodne saglasnosti i dokumentacije potrebne za konkretnu državu.

Najmoprimac je dužan da se pridržava svih propisa države u kojoj se vozilo koristi.

ODRŽAVANJE I KVAR VOZILA

Član 19. – Obaveza pažljivog postupanja

Najmoprimac je dužan da se prema vozilu odnosi sa pažnjom dobrog domaćina odnosno dobrog privrednika.

U toku najma dužan je da reaguje na upozoravajuće signalizacije vozila i, kada je to objektivno potrebno, proverava osnovne elemente bitne za bezbednu upotrebu vozila.

Najmoprimac ne sme nastaviti korišćenje vozila ukoliko je očigledno da bi nastavak vožnje mogao prouzrokovati veću štetu ili ugroziti bezbednost.

Član 20. – Kvar

U slučaju kvara Najmoprimac je dužan da bez odlaganja kontaktira Najmodavca i postupi prema dobijenim uputstvima.

Najmoprimac nije ovlašćen da samostalno naručuje popravke vozila, osim u hitnom slučaju kada nije bilo moguće stupiti u kontakt sa Najmodavcem i kada je intervencija bila neophodna radi sprečavanja veće štete ili ugrožavanja bezbednosti.

Troškovi neodobrenih popravki ne terete Najmodavca, osim kada su bili objektivno nužni i opravdani.

Ako kvar nije posledica nepravilnog korišćenja vozila od strane Najmoprimca, Najmodavac će, prema mogućnostima i prirodi kvara, organizovati popravku, pomoć ili zamensko vozilo.

OSIGURANJE I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Član 21. – Osiguranje vozila

Vozila Najmodavca imaju zakonom obavezno osiguranje, a u zavisnosti od vozila i ugovorene usluge mogu imati i odgovarajuće kasko i drugo osiguranje.

Tačan obim osiguranja i eventualno učešće Najmoprimca u šteti utvrđuju se ugovorom o najmu, potvrdom rezervacije, uslovima osiguranja i/ili važećim cenovnikom.



Član 22. – Učešće u šteti i franšiza

Kada je za određenu kategoriju vozila ugovoreno učešće Najmoprimca u šteti – franšiza, Najmoprimac odgovara do ugovorenog iznosa franšize, osim kada su ispunjeni uslovi za njegovu punu odgovornost.

Visina franšize i mogućnost njenog umanjenja ili otkupa, ako takva mogućnost postoji, moraju biti jasno navedeni u ugovoru, ponudi ili cenovniku.

Depozit i franšiza nisu isto: depozit služi kao sredstvo obezbeđenja, dok franšiza predstavlja unapred utvrđen maksimalni deo štete koji, u slučajevima pokrivenim osiguranjem, može teretiti Najmoprimca.

Ukoliko se Najmoprimac opredelio za neku od dodatnih opcija smanjenja odnosno isključenja učešća u šteti iz člana 17. ovih Opštih uslova, njegovo učešće u šteti umanjuje se odnosno isključuje u obimu koji odgovara izabranoj opciji.

Član 23. – Slučajevi pune odgovornosti

Najmoprimac može odgovarati za pun iznos nastale štete kada osiguranje ne pruža pokriće zbog postupanja Najmoprimca ili ovlašćenog vozača, naročito:

1. upravljanja pod uticajem alkohola, droga ili drugih psihoaktivnih supstanci;
2. upravljanja bez odgovarajuće vozačke dozvole;
3. upravljanja od strane neovlašćenog vozača;
4. namernog izazivanja štete ili grube nepažnje;
5. korišćenja vozila suprotno ugovorenoj nameni;
6. neprijavlivanja saobraćajne nezgode policiji kada je policijski zapisnik potreban za ostvarivanje prava iz osiguranja;
7. napuštanja mesta nezgode protivno propisima;
8. davanja neistinitih podataka o nastanku štete;
9. neovlašćenog izlaska vozila iz Republike Srbije;
10. drugog slučaja u kome je prema uslovima konkretne polise osiguranja isključeno pokriće, a razlog isključenja može se pripisati Najmoprimcu.

Najmoprimac odgovara samo za štetu koja mu se može pripisati u skladu sa ugovorom i zakonom.

Član 24. – Štete koje mogu biti izvan kasko pokrića

U zavisnosti od uslova konkretne polise osiguranja, osiguranje može isključivati ili ograničavati pokriće za pojedine vrste oštećenja, kao što su:

- oštećenja unutrašnjosti vozila;
- gubitak ili oštećenje dodatne opreme;
- oštećenja pneumatika i felni;



- oštećenja podvozja i kartera;
- oštećenja nastala sipanjem pogrešne vrste goriva;
- oštećenja kvačila ili drugih sklopova nastala nepravilnom upotrebom;
- gubitak ključeva ili dokumentacije.

Takvi troškovi mogu se preneti na Najmoprimca samo ako za njih postoji ugovorni i činjenični osnov i ako su dokumentovani.

Redovno habanje nastalo pravilnim korišćenjem vozila ne smatra se štetom.

SAOBRAĆAJNA NEZGODA, OŠTEĆENJE I KRAĐA

Član 25.

U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja, krađe, pokušaja krađe ili drugog štetnog događaja Najmoprimac je dužan da:

1. odmah zaustavi vozilo kada je to bezbedno;
2. preduzme razumne mere radi sprečavanja nastanka dodatne štete;
3. odmah obavesti policiju kada je to propisano ili potrebno za osiguranje;
4. bez odlaganja obavesti Najmodavca;
5. ne napušta mesto događaja suprotno propisima;
6. prikupi podatke o drugim učesnicima i svedocima kada je to moguće;
7. obezbedi policijski zapisnik odnosno drugu potrebnu dokumentaciju;
8. Najmodavcu dostavi potpun i istinit pisani izveštaj o događaju;
9. sarađuje sa Najmodavcem i osiguravajućim društvom u postupku obrade štete.

Ako zbog propusta Najmoprimca osiguravač opravdano odbije isplatu štete, Najmoprimac odgovara za štetu u obimu u kome je njegov propust doveo do gubitka osiguravajućeg pokrića.

SAOBRAĆAJNI PREKRŠAJI, PUTARINE I DRUGE OBAVEZE

Član 26.

Najmoprimac snosi odgovornost za saobraćajne prekršaje, kazne, neplaćene putarine, troškove parkiranja i druge obaveze nastale u vezi sa korišćenjem vozila tokom perioda najma, kada su posledica njegovog postupanja ili postupanja ovlašćenog vozača.

Na zahtev policije, suda, organa za prekršaje, parking službe ili drugog nadležnog organa, Najmodavac može, odnosno kada je zakonom obavezan mora, dostaviti podatke potrebne za identifikaciju lica koje je koristilo vozilo.

Najmodavac može obračunati administrativnu naknadu za obradu prekršaja samo ako je takva naknada unapred navedena u cenovniku ili ugovoru.



DOKUMENTA, KLJUČEVI I IMOVINA NAJMOPRIMCA

Član 27.

Najmoprimac odgovara za ključeve, dokumentaciju i opremu vozila koju je preuzeo.

U slučaju gubitka ili oštećenja dužan je da bez odlaganja obavesti Najmodavca.

Najmoprimac može biti zadužen za stvarne i dokumentovane troškove izrade novih ključeva, dokumenata odnosno nabavke izgubljene opreme, kao i druge neposredne troškove nastale usled gubitka, kada za to postoji njegova odgovornost.

Najmodavac ne odgovara za stvari koje je Najmoprimac ili treće lice ostavilo u vozilu, osim ako je šteta nastala namerom ili grubom nepažnjom Najmodavca ili ako prinudnim propisom nije određeno drugačije.

IZMENJENO, OTKAZANO I NEISKORIŠĆENO RENTIRANJE

Član 28. – Izmena i otkaz rezervacije

Najmoprimac može zahtevati izmenu ili otkaz rezervacije.

Konkretni uslovi otkazivanja zavise od vrste rezervacije, tarife i vremena otkazivanja i moraju biti Najmoprimcu saopšteni prilikom rezervacije odnosno navedeni u potvrdi rezervacije.

Ako je za konkretnu rezervaciju oglašeno ili potvrđeno **besplatno otkazivanje**, Najmodavac neće naplatiti naknadu za otkazivanje pod uslovima pod kojima je ta pogodnost ponuđena.

Posebna „non-refundable“ ili druga tarifa kod koje se naplaćuje otkazivanje može se primeniti samo ako je Najmoprimac o tome jasno obavešten pre potvrđivanja rezervacije.

Kod ugovora o iznajmljivanju automobila zaključenog na daljinu za tačno određen datum ili period, potrošač nema zakonsko pravo na odustanak u roku od 14 dana bez navođenja razloga kada je takav ugovor zakonom izuzet od prava na odustanak.

Ovo ne utiče na povoljnije komercijalno pravo na besplatno otkazivanje koje Najmodavac dobrovoljno ponudi.

DUGOROČNI NAJAM

Član 29.



Balkan Rent a Car pruža i usluge dugoročnog najma vozila fizičkim i pravnim licima.

Kod dugoročnog najma posebnim ugovorom naročito se uređuju:

- trajanje najma;
- mesečna naknada;
- uključena kilometraža, ako je ograničena;
- redovno i vanredno održavanje;
- registracija vozila;
- osiguranje;
- zamensko vozilo;
- način raskida ugovora;
- uslovi zamene vozila;
- druga prava i obaveze ugovornih strana.

Ako je konkretnom ponudom navedeno da su registracija, redovno održavanje i kasko osiguranje uključeni u mesečnu naknadu, Najmodavac nema pravo da te troškove naknadno posebno obračuna, osim troškova nastalih krivicom Najmoprimca ili drugih unapred ugovorenih izuzetaka.

Mogućnost otkupa vozila nakon ili tokom dugoročnog najma ne predstavlja automatsko pravo svojine Najmoprimca. Otkup se vrši samo na osnovu posebne ponude i odgovarajućeg ugovora o prodaji.

USLUGA VOZILA SA VOZAČEM

Član 30.

Ukoliko Balkan Rent a Car ponudi uslugu vozila sa profesionalnim vozačem, takva usluga predstavlja posebnu uslugu i njeni uslovi, cena, obim i odgovornost uređuju se posebnom ponudom odnosno ugovorom.

Odredbe ovih Opštih uslova koje se po svojoj prirodi odnose isključivo na upravljanje iznajmljenim vozilom od strane Najmoprimca ne primenjuju se na uslugu vozila sa vozačem.

REKLAMACIJE I ZAŠTITA POTROŠAČA

Član 31. – Pravo na reklamaciju

Korisnik usluge ima pravo da izjavi reklamaciju na pruženu uslugu.

Potrošač može reklamaciju izjaviti:

- neposredno na mestu određenom za prijem reklamacija;
- pisanim putem;
- telefonom;



- elektronskim putem na adresu rentacar@balkanauto.com;
- na drugi način dozvoljen zakonom.

Najmodavac je dužan da na prodajnom mestu i internet stranici vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija.

Potrošaču se bez odlaganja izdaje pisana ili elektronska potvrda prijema reklamacije, odnosno saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena.

Najmodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija u skladu sa zakonom.

Član 32. – Rok za odgovor i rešavanje reklamacije

Najmodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja, a najkasnije u roku od **osam dana od dana prijema reklamacije**, pisanim ili elektronskim putem dostavi odgovor.

Odgovor sadrži naročito:

1. odluku da li se reklamacija prihvata;
2. obrazloženje u slučaju neprihvatanja;
3. izjašnjenje o zahtevu potrošača;
4. predlog načina rešavanja reklamacije;
5. rok za rešavanje, ako je reklamacija prihvaćena.

Rok za rešavanje prihvaćene reklamacije po pravilu ne može biti duži od **15 dana**, osim ako važećim propisima nije određen drugi rok ili je produženje izvršeno na zakonom dozvoljen način uz saglasnost potrošača.

Odbijanje reklamacije ne utiče na pravo potrošača da zaštitu svojih prava ostvaruje pred nadležnim organom, putem vanskog rešavanja potrošačkog spora ili pred sudom.

OBRADA PODATAKA O LIČNOSTI I GPS SISTEM

Član 33.

Najmodavac obrađuje podatke o ličnosti Najmoprimca i ovlašćenih vozača samo u meri potrebnoj za:

- zaključivanje i izvršenje ugovora;



- identifikaciju korisnika i vozača;
- naplatu usluge i potraživanja;
- ispunjavanje zakonskih obaveza;
- zaštitu vozila i imovine;
- ostvarivanje i odbranu pravnih zahteva;
- druge svrhe za koje postoji odgovarajući pravni osnov.

Pojedina vozila mogu biti opremljena GPS odnosno telematskim sistemima radi zaštite vozila, bezbednosti, lociranja u slučaju krađe, pružanja pomoći i drugih legitimnih svrha, u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Namerno isključivanje, oštećenje, uklanjanje ili ometanje GPS ili drugog zaštitnog sistema vozila nije dozvoljeno.

Sama privremena tehnička nedostupnost GPS signala ne smatra se automatski povredom ugovora od strane Najmoprimca.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti Najmodavac obezbeđuje kroz odgovarajuće obaveštenje odnosno Politiku privatnosti.

PREVREMENI PRESTANAK UGOVORA I POVRAĆAJ VOZILA

Član 34.

Najmodavac može zahtevati hitan povraćaj vozila i raskinuti ugovor ako Najmoprimac:

1. koristi vozilo suprotno ugovoru ili zakonu;
2. ustupi vozilo neovlašćenom licu;
3. ne vrati vozilo nakon isteka ugovora i ne pribavi odobrenje za produženje;
4. namerno onemogućiti sistem zaštite ili praćenja vozila;
5. koristi vozilo na način kojim se ozbiljno ugrožava vozilo, ljudi ili imovina;
6. ne izvršava dospele ugovorne obaveze, a povreda je takve prirode da opravdava raskid;
7. učini drugu bitnu povredu ugovora.

Mere koje Najmodavac preduzima radi povraćaja vozila moraju biti u skladu sa zakonom.

Ova odredba ne predstavlja unapred dato odricanje Najmoprimca od zakonskih prava niti ovlašćuje Najmodavca da samovlasno postupa protivno prinudnim propisima.

VIŠA SILA

Član 35.



Nijedna ugovorna strana ne odgovara za neispunjenje obaveze koje je neposredna posledica događaja više sile koji nije mogla predvideti, sprečiti ili otkloniti.

Strana pogođena takvim događajem dužna je da drugu stranu obavesti bez nepotrebnog odlaganja i preduzme razumne mere radi umanjenja posledica.

MERODAVNO PRAVO I REŠAVANJE SPOROVA

Član 36.

Na ugovor o najmu i ove Opšte uslove primenjuje se pravo Republike Srbije.

Ugovorne strane će eventualne sporove prvenstveno pokušati da reše sporazumno.

Kada je Najmoprimac potrošač, za rešavanje spora nadležan je sud određen prema pravilima važećeg procesnog i potrošačkog zakonodavstva, a ovim Opštim uslovima ne ograničava se zakonsko pravo potrošača u pogledu mesne nadležnosti.

Potrošač može koristiti i zakonom predviđeni postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Za sporove između Najmodavca i pravnog lica, preduzetnika ili drugog korisnika koji nema svojstvo potrošača ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Šapcu, osim ako je pojedinačnim ugovorom drugačije određeno.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 37. – Odnos Opštih uslova, ugovora i cenovnika

Sastavni deo ugovornog odnosa mogu činiti:

1. ugovor o najmu;
2. potvrda rezervacije;
3. zapisnik o preuzimanju i vraćanju vozila;
4. ovi Opšti uslovi;
5. važeći cenovnik;
6. posebna ponuda odnosno ugovoreni dodatni uslovi;
7. dokumentacija koja se odnosi na osiguranje, kada je primenljiva.

U slučaju nesaglasnosti, pojedinačno ugovorene odredbe imaju prednost nad opštim odredbama, pod uslovom da su zakonite i da su Najmoprimcu saopštene pre zaključenja ugovora.

Nejasne odredbe ugovora sa potrošačem tumače se u skladu sa propisima o zaštiti potrošača.

Član 38. – Izmene Opštih uslova

Najmodavac može menjati ove Opšte uslove za buduće ugovore.



Izmenjeni Opšti uslovi ne mogu se jednostrano primeniti na već zaključeni ugovor na štetu Najmoprimca.

Za konkretan najam primenjuje se verzija Opštih uslova koja je Najmoprimcu bila dostupna i prihvaćena prilikom zaključenja ugovora, osim ako se ugovorne strane naknadno saglase drugačije ili je izmena neophodna radi neposredne primene prinudnog propisa.

Član 39. – Objavljivanje i stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi dostupni su u poslovnim prostorima Najmodavca i na internet stranici **balkanrentacar.rs**.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se od 22.01.2025 godine.

BALKAN 2001 DOO ŠABAC
Balkan Rent a Car