

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80058

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Roadside Assistance (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

1.1. „**ORYX**“ označava ORYX GRUPA BH d.o.o. sa sjedištem u Sarajevu, Maglajska 1, Sarajevo – Centar, 71000 Sarajevo, JIB: 4202234640000 koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Roadside Assistance

1.2. „**ORYX**“ i „**ORYX Assistance**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Roadside Assistance;

1.3. „**BH Telecom**“ označava društvo partnera BH TELECOM d.d. Sarajevo, sa sjedištem u Sarajevu, Franca Lehara br. 7, 71000 Sarajevo, JIB: 4200211100005 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Roadside Assistance;

1.4. „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su ugovorile korištenje proizvoda Roadside Assistance te kojima pripadaju prava iz navedenoga;

1.5. „**Vozilo**“ označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo za prijevoz roba čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;

1.6. „**Najmodavac**“ je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Općim uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.

1.7. „**Rezervacija za najam vozila**“ je zapis u evidenciji najmodavca kojom ORYX u ime korisnika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu najmodavac otvara na korisnika, ako je vozilo u leasingu na korisnika, koji će i potpisati ugovor o najmu;

2. Za sve pogodnosti proizvoda Roadside Assistance važe sljedeće zajedničke odredbe:

2.1. Korisnik koji je fizička osoba može koristiti pogodnosti proizvoda Roadside Assistance ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju korisnika koji je pravna osoba pogodnosti proizvoda Roadside Assistance može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom, a koja će prilikom aktivacije prava iz navedenog proizvoda dati podatke navedene u članku 5. stavku 2.

2.2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Pokriveni događaji

Članak 2.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:

1.1. nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;

1.2. nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;

1.3. tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

1.4. vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Obveze korisnika

Članak 3.

1. Korisnik je dužan:

1.1. Organizaciju usluga pomoći na cesti povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;

1.2. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

1.3. Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance

Članak 4.

1. U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 11. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:

1.1. usluga **kontaktnog centra** kojom korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Roadside Assistance i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;

1.2. usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića (bez ograničenja udaljenosti i vremenskog ograničenja);

1.3. usluga **prijevoza vozila** jednokratno za vrijeme trajanja pokrića (do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa);

1.4. **korištenja zamjenskog osobnog vozila** u slučaju prometne nezgode i kvara, najviše 1 dan, uz maksimalni iznos od 100 KM za dnevni najam;

1.5. usluga **smještaja**, za vozača i suputnike, najviše 1 dan, do najvišeg iznosa od 100 KM po danu/osobi;

1.6. neograničeno korištenje **aplikacije Drive Angel**.

2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Roadside Assistance.

3. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do limita koji je određen stavkom 1. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku važećim na dan intervencije.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u

- trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona **0800 80058** koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
- Prilikom dojave, korisnik je obvezan predstaviti se ovim podacima:
 - broj mobitela;
 - ime i prezime;
 - broj šasije;
 - registarska oznaka vozila;
 - vrsta i marka vozila;
 - što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
 - ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovora za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
 - Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
 - Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
 - Nakon pružene usluge proizvoda Roadside Assistance, korisnik dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Roadside Assistance.
 - Usluge zamjenskog vozila iz članka 8. i smještaja iz članka 9. ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati.

Pomoć (popravak vozila) na cesti

Članak 6.

- Korisnik ima pravo jednokratno koristiti pogodnost pomoć na cesti u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
- Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Roadside Assistance operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
- Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara,

ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.

- Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
 - istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
 - dolijevanje goriva**;
 - zamjena kotača i guma**;
 - zamjena ili punjenje akumulatora**;
 - otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
- Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi jamstvo. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.
- U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
- Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, korisnik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.
- Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. točka 1.2. ovih Općih uvjeta.
- Usluga pomoć na cesti organizira se do limita iz članka 4., stavak 1., točka 1.2. ovih Općih uvjeta.

Prijevoz vozila

Članak 7.

- Korisnik ima pravo jednokratno koristiti pogodnost prijevoza vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
- Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - dolazak** na mjesto intervencije;
 - utovar** vozila na interventno vozilo;
 - prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - istovar** vozila.
- Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za uslugu prijevoza vozila iz članka 4. stavak 1. točka 1.3. ovih Općih uvjeta.
- Pogodnost prijevoza vozila organizira se do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.3. ovih Općih uvjeta.

Zamjensko vozilo

Članak 8.

- Pogodnost zamjenskog vozila može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako se dogodila prometna nesreća ili kvar, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju. Tada korisnik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.
- Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA ROADSIDE ORYX ASSISTANCE BOSNA I HERCEGOVINA

- 2.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
- 2.2. **dostava** vozila do lokacije preuzimanja vozila ili prijevoz osiguranika do poslovnice najmodavca pri čemu se troškovi dostave uračunavaju u limit usluge prijevoza vozila iz članka 4. stavak 1. točka 1.3.;
- 2.3. **najam zamjenskog vozila** do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.4.
3. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu prijevoza (šlepanja) vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti sukladno članku 4. stavak 1., točka 1.4. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

Smještaj

Članak 9.

1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja ako se dogodila prometna nesreća ili kvar.
2. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi jednodnevnog smještaja do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.5. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predodjenju računa refundirati iznos do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.5. za noćenje.
4. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do smještaja uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
5. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.

Drive Angel

Članak 10.

1. Drive Angel je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.

2. Način aktivacije i rada sustava Drive Angel, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Drive Angel, dostupnim na WEB stranici <https://driveangel.oryx-assistance.com/bs/> a koji uvjeti će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Drive Angel dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Drive Angel.

Vremensko pokrivanje

Članak 11.

1. Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno nalogu.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Roadside Assistance, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Roadside Assistance prestaju po isteku 24 -og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrivanja, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokrivanje – Bosna i Hercegovina

Članak 12.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Roadside Assistance opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Bosne i Hercegovine i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 13.

1. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju ako je:
 - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika;
 - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda Roadside Assistance nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
 - 1.3. ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;
 - 1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole; u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
 - 1.6. korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.7. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.8. Ako su vozačke sposobnosti korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA ROADSIDE ORYX ASSISTANCE BOSNA I HERCEGOVINA

- upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
- Prava iz proizvoda Roadside Assistance gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.
 - ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.
 - U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Bosni i Hercegovini te primjenu bosansko-hercegovačkog prava.

Ostale odredbe

Članak 14.

- Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
- Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11.2022. godine

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 12.

- BH Telecom će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Roadside Assistance proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
- U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Assistance.
- Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
- Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti partnera i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 13.

- Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Roadside Assistance zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ORYX Grupa BH d.o.o. Sarajevo, Maglajska br.1, Sarajevo, ili putem elektroničke pošte na adresu prigovori@oryx-assistance.com i iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnosioca obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
- Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Roadside Assistance ili u svezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Bosni i Hercegovini.