

Na osnovu člana 68. Stav 1. Tačka 2 a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor “SPECIAL TRAVEL AGENCY DOO“ iz Beograda dana 28.10.2020. god. utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE**

Potpisivanjem standardnog ugovora-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i turističke agencije “SPECIAL TRAVEL AGENCY DOO” kao Organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

### **2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR**

Putnik se, za putovanje koje organizuje “Special travel agency” može prijaviti pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Posrednik je u obavezi da Putniku detaljno objasni tip putovanja koji prodaje i da naznači Putniku da je putovanje specijalizovano da određenu ciljnu grupu (npr. mladima) i ako se Putnik ne uklapa u navedenu ciljnu grupu da postoji mogućnost da mu se putovanje neće dopasti (iako su ispunjeni svi uslovi zakona o turizmu) što nikako nije odgovornost Organizatora. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru. Za sve moguće izmene poništava se prethodno potpisan Ugovor i potpisuje se novi. Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti,

avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

### **3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:**

U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio:

- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni, dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti,
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku,
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve informacije koje su date usmeno, telefonski, preko Viber u WhatsApp, preko društvenih mreža i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.
- Organizator putovanja zadržava pravo promene Programa putovanja usled nepredviđenih objektivnih okolnosti (gužve na granicama, gužve u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenih za obilazak, vremenskih nepogoda, političkih nemira, štrajkova graničnih radnika ili trajekt kompanijam kao i promene satnica trajekt kompanija...) koje se mogu desiti pre ili za vreme početka putovanja.
- Organizator ne snosi odgovornost za neispravnost pasoša ili vize, niti je odgovoran ukoliko pogranične vlasti ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putnika.

### **4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:**

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Putnik koji svojim neadekvatnim ponašanjem uznemirava druge putnike, ometa vozače i vodiče u poslu ili ugrožava realizaciju Programa, biće odmah isključen sa putovanja i sva odgovornost prelazi na njega bez prava na žalbu ili povraćaj novca.

- Putnik je odgovoran za svoje lične stvari (prtljag, novac, dokumenta, tehniku...) te na svoju sopstvenu odgovornost ostavlja sve stvari u autobus (bez obzira da li su prisutni vozači ili vođači).
- Putnik snosi sve posledice koje mogu nastati zbog gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja kao i troškove izdavanje nove putne isprave. U slučaju plaćenog putovanja koje nije realizovano usled neispravnosti putne isprave ili gubitka tokom trajanja Programa, Putnika nema pravo na refundaciju i snosi svu odgovornost.
- Da se pre zaključenja ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika,
- Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

## **5. CENE, SADRŽAJ I TRAJANJE USLUGA**

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima, primenjuje se zvanični srednji kurs dinara Narodne banke Srbije na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge. Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju.

Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata: usluge prevoza, hotelske, ugostiteljske usluge, aerodromske takse i druge takse i troškove organizacije putovanja. Cena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno: - fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posećuju, osiguranje putnika i prtljaga koje se ugovara posebno, dodatne usluge room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, rekreativne, lekarske, telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl. (dalje: Posebne usluge).

Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje Organizator pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu putovanja. Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta (jednokrevetna soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, stranke su u obavezi posebno pismeno ugovoriti sa Organizatorom, pre putovanja, ukoliko je Organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pismene potvrde Organizatora.

Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim ugovorom o putovanju. Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa Organizatorom izleta, inostranom agencijom, (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivu, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da preporučujemo da sa posebnom pažnjom i oprezom odlučite za fakultativni program i izvršite, za Vas optimalan izbor, u svakoj konkretnoj situaciji. U odnosu na fakultativni program, "Special travel agency" ne postupa kao Organizator, niti kao posrednik, već samo kao pružalac informacija. Posebno skrećemo pažnju da, prema pravilima Organizatora fakultativnog izleta

(ino agencije) nepojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu.

Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena (što može zavistiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl. ) Organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbeđen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv.hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van istog ( npr. u avionu ) smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska .

Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

## **6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:**

Cena aranžmana određena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada Organizator može zahtevati povećanje cene. Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, ili do promene u tarifama prevoznika koje utiču na cenu putovanja, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom. O povećanju cene, Organizator je dužan izvestiti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cene. Za povećanje cene do 10% nije potrebna posebna saglasnost putnika, a ukoliko povećanje ukupne ugovorene cene prelazi 10%, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati, od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio Organizatoru putovanja, a u roku od 8 dana od dana dostavljanja pismenog otkaza. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanja cenu aranžmana – koje umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema Organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku, ili \*last minute aranžman\* znači da Organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u preprodaji - \*first minute\* putovanja.

## **7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:**

Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima –

publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice prevozna sredstva i dr. Usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.

Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti. Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza. Kad treće lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ**

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,

- Smeštaj Putnika u objekat je, najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno, svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza,

- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa,

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga,

- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta,

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija),

- Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi,

- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak,

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu,

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,

- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveriti i usaglasiti svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja.

- Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja Organizatora, što molimo da imate u vidu.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja) Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se odredbe tač. 11. opštih uslova.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova,

- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac - vozač. Vodič/pratilac - vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, nižbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

- Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.),

- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja,

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima,

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

## **9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI**

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci, od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

## 10. PRTLJAG

Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero). Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora. Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nosi sa sobom. Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora.

## 11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

11.1. Pre početka putovanja: Organizator može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti. Troškove koji su nastali usled izmene Programa snosi Organizator, a smanjenje troškova ide u korist Putnika. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret Organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja. Ako su u Programu putovanja izvršene bitne izmene bez opravdanih razloga, Organizator putovanja mora u celosti vratiti ono što je primio od Putnika, koji je zbog toga odustao od putovanja. (čl.879 ZOO). Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku iz Programa putovanja pre početka turističkog putovanja i- Zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. U slučaju prihvatanja novog Ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo



promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa. Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova. U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

## **12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA**

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

- 5% ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja,
- 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to:

a. kod brodskih krstarenja-

- 5% a najmanje 60,00 eur do 91 dana pre početka putovanja,
- 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,
- 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja,
- 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja,
- 95% od 6 do 3. dana pre početka putovanja,
- 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, dačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- iznenadne bolesti Putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre Putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca
- poziva za vojnu vežbu Putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor. U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

### 13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen mu je na obezbeđenje, paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 5.000,00 eura na računu Komercijalne banke i garanciju putovanja za kategoriju licence A25 u visini od 250.000,00 eura, kojom se za slučaj A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija za slučaj insolventnosti i radi naknade štete osiguranika u skladu sa Zakonom o turizmu (Sl. Glasnik RS 17/2019) i Pravilnikom o vrsti i uslovima garancije putovanja, načinu aktiviranja i drugim uslovima koje mora da ispuni Organizator putovanja, u zavisnosti od vrste organizovanog putovanja (Sl. Glasnik RS 81/2019), a na osnovu čijih odredbi se obezbeđuje naknada iz osiguranja korisniku garancije putovanja, odnosno korisniku osiguranja po Ugovoru o Garanciji putovanja broj 1267/2019/KO-2 od 24.12.20219 zaključenog sa ugovaračem osiguranja KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, POLISA BROJ: 470000045372 KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, M. MILANKOVICA 7a, 11001 BEOGRAD. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, + 381 11 3305100, ili na mail: [travel@triglav.rs](mailto:travel@triglav.rs), pisanim putem ili telegramom na adresu KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, M. MILANKOVICA 7a, 11001 BEOGRAD Potrebno je da putnik navede broj ugovora/garancije, imena putnika, adresu ili broj telefona, kao i drugu dokumentaciju koju osiguravač zatraži. TRAJANJE OSIGURANJA: od 01.10.2020. do 01.10.2021. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, uslovi osiguranja i-ili potvrda o garanciji putovanja, sa rednim brojem ugovora i da iste u celosti prihvata. (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.)

## 14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381113232642, faksa +381113232642 radnim danima od 09-17h, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [office@puzzlegroup.org](mailto:office@puzzlegroup.org). Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije /od 24 do 48 sati/ (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, ulica Resavska 16a/1. Putnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora. Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplatiti razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, srazmerna je

stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

## **15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE**

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika. Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

- 15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“ : Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 eur, u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu dinara Narodne banke Srbije na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, u celosti. Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

## **16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA**

Putnik je upoznat da je Organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

## **17. OBAVEZNOST PRIMENE**

Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove. Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost suda, a u slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih Opštih uslova, i propisa R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2020. god. kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 24.01.2020.

Dragomir Ćoso, direktor