

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. UVODNE ODREDBE - PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE

Potpisivanjem standardne Prijave-Predugovora-Ugovora-Potvrde 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**), 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 ovog pravnog lica kao Organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, kao što su obavezujuće i odredbe definisane Posebnim uslovima putovanja, Posebnim pisanim ugovorom i Programom sa svim Napomenama.

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis, sadržaj i redosled svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora, Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa obavešten pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Programa Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora da u narednih 48 časova obavesti Putnika o promeni. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u roku od 48 sati da ne prihvata novoučnjeni Program - ponudu, prijava Putnika se smatra ništavnom. 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

Prijavu Putnik čini lično ili dostavlja pismeno putem pošte, e-maila ili faksa ili na trajnom nosaču zapisa. 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 posredovanju (dalje: **Posrednik**). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. Opcija, rok prijave za aranžman zavisi od interesovanja putnika i potpunosti, i u tom smislu preporuka je da se Putnik raspita o aranžmanu minimum 8 - 12 nedelja pre početka realizacije aranžmana. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora i uplatom akontacije u visini od 50% (ako drugačije nije dogovoreno) od cene aranžmana Organizatoru, tj. Posredniku, a Posrednik Organizatoru. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja direktno Organizatoru ili preko Posrednika Organizatoru. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, od strane Putnika ili Posrednika, isto se smatra otkazom aranžmana od strane Putnika ili Posrednika i Organizator putovanja može tražiti nadoknadu u skladu sa Članom 12. ovih Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Potpisnik ugovora je odgovoran za izmirenje dugovanja svih njegovih saputnika. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, odnosno usaglasile se oko izmena 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 blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora što pored Putnika, obavezuje i Posrednika da primljena sredstva putnika odmah uplati Organizatoru. U protivnom, za Organizatora prijava Putnika nije punovažna i potvrđena.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA

- Da sa Putnikom zaključi Ugovor i u isti, osim usluga iz Programa, unese i posebne zahteve Putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio uz unošenje i evidentiranje dodatnih troškova koji se na te zahteve odnose;
- Da Putnika obavesti i ponudi sve vidove osiguranja: paket putnog osiguranja, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja ili bolesti, oštećenja i gubitka prtljaga, dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vreme trajanja turističkog putovanja, osiguranje od otkaza putovanja, kao i druge vidove osiguranja putnika.
- Isplati srazmerno 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;
- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, da se stara o pravima i interesima Putnika;
- Pre polaska na put, dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, pratioca, vodiča, odnosno lokalne agencije partnera ili neke druge osobe predložene od strane Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;
- Ne odgovara za sve informacije date usmenim, pisanim ili elektronskim putem ili bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom Programu, Ugovoru, Posebnom ugovoru, Aneksima, Opštim i Posebnim uslovima putovanja, Opštim i Posebnim napomenama i ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora

ili reklamacije Putnika, već je validan samo pisani program putovanja istaknut u prostorijama Agencije;

- Zadržava pravo da putem "last minute cena/ponuda", "first minute cena/ponuda", "specijalna cena/ponuda", "promo cena/ponuda", "hit cena/ponuda" i sl. prodaje svoje Programe u skladu sa poslovnom politikom i to po cenama koje su drugačije (najčešće niže) od onih u cenovniku i Putnik nema pravo potraživanja razlike u ceni. Navedene cene/ponude važe samo za određeni broj (osoba). Sa druge strane, Putnik ne može tražiti/zahtevati da plati nižu cenu, ukoliko je cena povećana/viša u trenutku njegovog plaćanja.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora/Potvrde o putovanju, sa Programom putovanja, eventualnim izmenama Programa putovanja, Opštim uslovima putovanja, Garancijom putovanja, uslovima viziranja, plaćanja i svih vidova osiguranja, kao i visinom novčanih sredstava koja svaki putnik mora imati prilikom ulaska u zemlje kroz koje i u koje putuje! Potrebno je da pismeno istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;

- Da fakultativno obezbedi polise putnog i osiguranja od dopunskih rizika, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator, kao što Organizator ne odgovara ni za sve slučajeve u kojima putnik odbija da poseduje-kupi odgovarajuće osiguranje, što podrazumeva da sam snosi sve potencijalno moguće troškove i probleme sa medicinskim i drugim domicilnim insitucijama, pograničnim vlastima i sl. tokom realizacije putovanja;

- Da se lično informiše kod Osiguravajuće kuće o načinu aktiviranja i korišćenja obezbeđene, kupljene polise osiguranja.

- Da je u slučaju potrebe za aktiviranjem polise osiguranja, obavezan da na najbrži i najkraći način kontaktira Osiguravajuću, Asistentsku kuću;

- Da fakultativno obezbedi osiguranje od otkaza ili prekida turističkog putovanja, koje se plaća po cenovniku osiguravajuće kuće prema vrednosti predmetnog aranžmana;

- Da plati ugovorenu cenu po uslovima, rokovima i na način predviđen Programom, Ugovorom;

- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja za sebe i sve Putnike iz Ugovora i da garantuje, da on i svi putnici iz Ugovora, njihove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);

- Da se brižljivo stara o svom novcu, vrednim stvarima i prtljagu. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za njihov eventualni gubitak, nestanak ili krađu tokom trajanja putovanja;

- Da snosi odgovornost i nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga, trećim licima i Organizatoru kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;

- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane tom zamenom (troškove hotela, avio karata i svih drugih usluga za koje promena imena nosioca zahteva posebne i dodatne troškove) i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene-ne odnosi se na rane rezervacije i rezervacije na činjene po specijalnim ponudama gde hotel ne vrši promenu imena po cenama specijalnih ponuda. U tom slučaju, za promenu imena ili datuma polaska obračunavaće se važeće cene u trenutku izvršene promene sa svim nastalim troškovima po Organizatora putovanja;

- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;

- Da se pre zaključenja Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike 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 Organizatora ili ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;

- Da ispoštuje vreme polaska i povratka putovanja, a u slučaju kašnjenja, smatraće se da je Putnik odustao od putovanja;

- Da tokom putovanja poštuje vremena polazaka na obilaske lokaliteta, objekata, poseta..., a u slučaju kašnjenja smatraće se da je putnik odustao i ne postoji mogućnost povraćaja novca;

- Potpisnik Ugovora-Potvrde o putovanju ili predstavnici grupe putnika su obavezni da sve putnike upoznaju sa ugovorenim Programom, uslovima plaćanja i osiguranja, kao i Opštim i Posebnim uslovima putovanja Organizatora i svim potencijalno mogućim promenama i obaveštenjima od strane Organizatora ili opštih i specijalnih situacija u državi i svetu.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA

Cene su iskazane 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 NBS 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 usluga. Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: boravišnih taksi i osiguranja (city taksa, komunalna, turistička taksa...), takse za ulaske u gradove, takse za korišćenje različitih sadržaja i usluga gradova, usluge lokalnog turističkog vodiča, predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga

room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog ili dodatnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon i td), sobe za osobe sa posebnim potrebama, dodatne obroke i dr. (dalje: **Posebne usluge**) Sve prethodno navedeno se plaća na licu mesta, ako nije drugačije naznačeno u Programu putovanja. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. Iznos hotelskih, komunalnih, boravišnih i ostalih taksi se razlikuje po hotelima i destinacijama i nije obuhvaćen aranžmanom. Plaćaju ga putnici direktno na recepciji hotela po danu po osobi, ako nije drugačije predviđeno Programom putovanja.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu, određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja Ugovora).

U slučaju pogrešno navedene starosti putnika, Organizator zadržava pravo naplate razlike do pune cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00RSD za manipulativne troškove. Treća osoba kao i dete ostvaruju popust (ukoliko je on Programom predviđen) isključivo u pratnji dve punoplatežne osobe.

U cenu aranžmana nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom (mogu biti date samo kao informacija o fakultativu) ili Posebnim Ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim, zabavnim i drugim slobodnim aktivnostima. Fakultativni program predstavlja neobavezni deo programa putovanja i zavisi od broja prijavljenih putnika. Za svaki fakultativni izlet potreban je najmanji broj prijavljenih osoba, što direktno utiče i na cenu i na mogućnost ili nemogućnost realizacije fakultativnih izleta. Cena se uglavnom sastoji od troškova rezervacije, prevoza, vodiča, ulaznica, organizacije itd. Termini i uslovi fakultativnih programa su promenljivi, kao i redosled razgledanja i zavise od slobodnih termina po lokalitetima, broja prijavljenih putnika, objektivnih okolnosti itd. U okviru svih razgledanja gradova nisu predviđene posete i ulasci u objekte, osim ako nije drugačije naznačeno u Programu. Sve posete i izlete je moguće realizovati samo u slučaju da su objekti (lokaliteti, muzeji, tržni centri, prodavnice, restorani...) otvoreni u vreme boravka Putnika u mestu putovanja i da postoji mogućnost ulaska s obzirom na razne okolnosti (gužva, vreme obilaska, praznici, preopterećenost objekta posetama...)! Sadržaji svih razgledanja i fakultativnih izleta podložni su promeni i zavise od gužvi na granicama, putevima, u gradovima, radova na saobraćajnicama, objektima i lokalitetima, saobraćajnih kolapsa, štrajkova, atmosferskog vremena, radnog vremena lokaliteta ili objekata predviđenih za obilazak, kvarova prevoznih sredstava, državnih, verskih i drugih praznika, nepoštovanja satnica-pauza, kao i kašnjenje od strane grupe i sl., kao i zakazanog vremena za određene obavezne sadržaje programa, termine prevoza (bus, brod, avio, transfer...), broja putnika, kao i svih drugih mogućih nepredviđenih okolnosti... U skladu sa svim tim, Organizator zadržava pravo izmene pojedinih sadržaja programa, njihovog redosleda u programu, kao i vremena obilazaka i poseta! Vrste i cene fakultativnih izleta su dostupni preko info-tabli, pisanih ili usmenih informacija predstavnika Organizatora, Suorganizatora putovanja, kao i lokalnog Organizatora na destinaciji. Fakultativni izleti i ulaznice se plaćaju na licu mesta u eurima, efektivni, osim ukoliko to nije drugačije definisano konkretnim Programom putovanja. Dodatni uslovi za realizaciju izleta, dobijaju se na licu mesta i zavise od situacije i uslova lokalnog Organizatora. Organizator ne snosi odgovornost za povećanje cena ulaznica, kao i uslova fakultativnih izleta i osiguranja i cene navedene u programu važe na dan formiranja programa i date su informativno! Putnicima koji imaju za cilj individualne posete muzejima i galerijama, a putuju u okviru grupnog aranžmana, preporučuje se da provere radno vreme istih jer će posete moći da ostvare isključivo u toku slobodnog vremena na putovanju, ukoliko ga bude bilo, a u zavisnosti od trenutne situacije na destinaciji i nije ga moguće unapred predvideti, niti sa sigurnošću imati. Slobodno vreme za individualne aktivnosti tokom putovanja i njegova dužina trajanja nije obavezni sadržaj Programa i zavisi od objektivnih okolnosti (dužine trajanja obilazaka, termina polaska, vremena dolaska, kašnjenja grupe i pojedinaca iz grupe i obaveznih sadržaja Programa) i može da ga i ne bude!

Sve specijalne ponude koje Organizator putovanja promoviše sadrže datum od kada važe i ograničene su i vremenski i po broju mesta koji se nudi pod specijalnim uslovima. Putnici koji uplaćuju po specijalnim ponudama podležu posebnim uslovima kao što su npr. uplata od 50-100% aranžmana unapred da bi se garantovala cena, a sve prema ponudi, nemaju pravo na promene imena i datuma putovanja nakon izvršene rezervacije i sl. Svaka promena imena, datuma putovanja i sl. tretira se kao otkaz putovanja i nova rezervacija i ukoliko je datum za promotivne cene istekao, nema pravo na plaćanje po tim promotivnim cenama.

Sva vremena u Programima i kod svih vrsta prevoza su data po lokalnom vremenu zemlje u kojoj se boravi i okvirna su i neobavezujuća za Organizatora. Zbog načina organizacije koji je prilagođen odraslima, nije preporučljivo da na putovanja idu deca mlađa od 12 godina i Organizator ne snosi odgovornost za moguće probleme koji usled toga proisteknu.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Organizator zadržava pravo povećanja ugovorene cene najkasnije 3 dana pre početka putovanja, ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika, poremećaja na monetarnom tržištu i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje ugovorene cene do 10% nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se

da je saglasan sa novom uvećanom cenom, koju treba da uplati u celini pre polaska na putovanje, a sve u skladu sa rokovima i uslovima plaćanja iz Programa putovanja. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

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 katalogima - publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica). Web-sajt Organizatora www.stephany.rs je informativnog karaktera i vidljivi podaci zavise od njihovog ažuriranja, tehničkih problema, globalnih sistema i td., zbog čega postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Katalogi, publikacije, reklame i sl. Organizatora su informativnog karaktera i postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Validan je jedino pisani Program istaknuti u Agenciji. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim pisanim Programima u Agenciji, s tim da očigledne štamparske i računske greške apsolutno ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika, kao ni sadržaji web-sajta. Sve informacije moraju biti proverene direktno u Agenciji. 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, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Kategorija hotela je zvanično utvrđena od strane relevantnih organa države (nacionalnih standarda) u kojoj se nalazi i važeća je na dan zaključenja Ugovora-Potvrde između Organizatora putovanja i Ino partnera ili hotelijera, te eventualne naknadne promene koje Organizatoru putovanja nisu bile tada poznate, ne mogu biti predmet Prigovora putnika. Usled svetske ekonomske krize može doći do opadanja kvaliteta hotelskih usluga, na svim destinacijama, na šta Organizator putovanja ne može imati uticaja!

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 kućnim redom smeštajnog objekta, 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-noćnim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Dani u Programu se broje kalendarski.

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" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Tarifa za avio kartu je promenljiva, što zavisi od trenutne raspoloživosti klase na odabranom letu.

Red plovidbe broda je podložan promeni. U slučaju otkazivanja ili pomeranja predviđenog vremena polaska broda, primenjuju se važeći propisi i uzanse iz oblasti broskog saobraćaja. Iznos brodskih taksi je promenljiva kategorija, a krajnji iznos po pravilu brodar određuje 48 sati pre isplavljanja. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za kašnjenje broda, vreme polaska i pristajanja u luku i bilo kakvu promenu reda plovidbe.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika (na bilo kom jeziku) ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo i asistenciju, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnih dežurstava objavljenih ili na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i td.) 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 i načina realizacije istih, a koji nisu prouzrokovani voljom Organizatora su dozvoljeni i ne mogu biti predmet prigovora i reklamacije Putnika.

Usmene i bilo koje druge vrste informacija npr. Web sajt, FB, IG, Viber WhatsApp i td., koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom Programu u Agenciji, Ugovoru ili Posebnom ugovoru, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika. Organizator zadržava pravo izmene redosleda i sadržaja Programa putovanja. 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 Program putovanja, kao i ako nisu u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom. Sadržaj, vrste i cene fakultativnih izleta su informativnog karaktera i neobavezujuće su za Organizatora i nisu sastavni deo

Programa putovanja i Ugovora/Potvrde o putovanju. Putnik odabirom izleta, bira i lokalnog Organizatora, kao i njihove uslove i uzajamne ugovorne obaveze. Fakultativni izleti ne podležu Garanciji putovanja. Cena izleta, pored ostalog, zavisi i od broja prijavljenih putnika. Organizator zadržava pravo izmene redosleda, termina i uslova fakultativnih izleta. Broj telefona predstavnika Organizatora, Suorganizatora na destinaciji, ukoliko je on predviđen Programom, će biti dostupan Putnicima u momentu izdavanja putne dokumentacije, a najkasnije pre samog započinjanja ugovorenog putovanja.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

8.A. Smeštaj

- Kategorija smeštaja je važeća i po propisima i nacionalnim standardima domicilne zemlje u koju se putuje i nije direktno proporcionalna po svim destinacijama,
- 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 16:00h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta je najkasnije do 09:00h 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.
- Tačan naziv hotela će biti objavljen najkasnije 7 dana pre polaska na put, ako drugačije nije predviđeno Programom putovanja. Opisi smeštajnih objekata su informativnog karaktera. Za eventualna odstupanja i kvalitet usluge u okviru istih smeštajnih objekata, Organizator ne snosi odgovornost.
- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja.
- Sobe sa bračnim krevetom postoje u određenom broju i njihovo dobijanje se ne može garantovati, već se takav zahtev reguliše na recepciji prema slobodnim raspoloživim sobama u hotelu-smeštaju u trenutku dolaska klijenta. Ovakve usluge moraju se unapred najaviti i moraju biti deo ugovorenih cena usluga između Putnika i Organizatora. Pojedini hoteli i lanci hotela imaju obavezno, po sopstvenom standardu, samo bračne krevete i treći zaseban ležaj (pomoćni), što predstavlja i dvokrevetnu i trokrevetnu sobu koja se naplaćuje prema broju smeštenih osoba (2 ili 3).
- Treća osoba, po pravilu koristi pomoćni ležaj koji je drugačijeg izgleda i dimenzija i može biti fotelja ili sofa na razvlačenje, žičani, metalni ili drveni ležaj sa tanjim dušekom i koji je lošijeg konfora od regularnog ležaja u 1/2 sobi. Treća osoba u sobi utiče na kvalitet boravka, jer je soba i dalje 1/2 standardna.
- Jednokrevetne sobe se obezbeđuju isključivo na pismeni zahtev Putnika, posebno se naplaćuju i moraju biti odobrene od strane hotela (smeštaja) na osnovu raspoloživosti u traženom terminu i rezervacija važi tek nakon pismene potvrde od strane Organizatora.
- Posebne usluge poput pogleda na more, deluxe ili soba sa internet konekcijom, bračnih kreveta ili pomoćnih kreveta, krevetaca za bebe, glavne zgrade, porodične sobe, korišćenja TV ili klime (funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa) i sl. su usluge koje se posebno naplaćuju. Ove usluge se obezbeđuju na pismeni zahtev Putnika i važe nakon pismene potvrde od strane Organizatora. Postoji mogućnost odstupanja i promena oko dostupnosti posebnih usluga, jer one zavise isključivo od smeštajnih objekata. Sve izmene i zahteve na licu mesta, Putnik sam reguliše sa hotelom, smeštajnim objektom.
- Postoji mogućnost da neki od sadržaja hotela ne budu u funkciji usled objektivnih okolnosti, kao i usled državnih, verskih i drugih praznika, manifestacija i td., za šta Organizator ne snosi odgovornost.
- Organizator ne može da utiče na razmeštaj po sobama, niti na pozicije soba u okviru hotela, već to isključivo zavisi od recepcije, odnosno samog smeštajnog objekta. Grupni aranžmani ne podrazumevaju konektovane sobe, family sobe i slično, niti izbor soba i njihovog sadržaja (pozicija sobe, terasa, pušačka soba, spratnost...) i navedeno ne može biti predmet Prigovora, niti nezadovoljstva putnika.
- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera, muzeja, ugostiteljskih i drugih objekata i neposrednih pružalaca usluga, kao ni za gubitak ili krađu vrednosti i dragocenosti i drugih stvari Putnika u prevoznim sredstvima, smeštajnim objektima, ulici i svim drugim prostorima u kojima se putnik kreće i boravi.
- Ukoliko je manji broj osoba rezervisao sobu, apartman, brodsku kabinu i sl., i nisu popunjeni svi ležajevi, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice, sobe, apartmana, kabine.
- 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 ili drugom mestu na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaj razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.
- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja i kućnog reda u smeštajnom objektu, prevozu i td. i sve vezano za deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, dokumenata, unosa hrane i pića u sve objekte, poštovanja reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broja osoba u sobi i dr. i u tom smislu, Organizator ne snosi odgovornost po osnovu svega navedenog.

8.B Ishrana (Ako drugačije nije posebno ugovoreno)

- 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 samoposluživanja ili posluživanja (menija). Ako drugačije nije Programom putovanja opisano kao najam podrazumeva zakup bez ishrane, ND podrazumeva noćenje sa kontinentalnim doručkom, PP-polupansion podrazumeva doručak i večeru (kontinentalni doručak i večera kuvani obrok, ili švedski sto što zavisi od hotela do hotela), PA- pun pansion (pansion) podrazumeva doručak, ručak i večeru po internim hotelskim pravilima.

- Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT, ULTRA ALL INCLUSIVE (sve uključeno) i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Usluga ND (noćenje sa doručkom) podrazumeva samoposluživanje ili posluživanje-meni, PP (polupansion - doručak i večera) podrazumeva samoposluživanje ili posluživanje-meni, PA (pun pansion) - doručak, ručak i večera podrazumeva samoposluživanje ili posluživanje-meni. ALL (sve uključeno) podrazumeva uslugu doručak, ručak i večeru gde je u obroke uključeno određeno piće po principu samoposluživanja ili posluživanja-meni. Piće se služi u plastičnim čašama i na točenje je iz aparata. Usluge ALL ne podrazumevaju služenje vode u flašama, već u čašama i ne podrazumevaju usluge mini bara, korišćenje usluga poput masaže, spa i wellness centra i sl., sem ukoliko to nije posebno naglašeno u opisu usluga izabranog hotela. Svaki hotel ima svoj propisan koncept ALL usluga koji ne zavisi od Organizatora.

- 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 usluga ishrane izvrši posluživanjem i to je isključivo odluka smeštajnog objekta, hotelijera i promena sadržaja i usluge posluživanja ne može biti predmet prigovora Putnika. 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 neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

- Putnici koji putuju na izlete, imaju mogućnost da dobiju lunch packet umesto obroka koji neće koristiti u hotelu i to samo u slučaju ukoliko su izvršili najavu na recepciji najmanje 24h ranije, tj. najkasnije do 12:00h prethodnog dana! Putnik je obavezan da lično podigne svoje lunch packet-e u zakazano vreme i na zakazanom mestu. U protivnom, smatraće se da su obroci redovno iskorišćeni u restoranu i Putnik nema nikakvo pravo potraživanja bilo kakvih sredstava i nadoknada na ime neiskorišćenih obroka u hotelu!

8.C Prevoz

- 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 određeni 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.

- Redosled sedenja od prednjeg, ka zadnjem delu autobusa je uvek u skladu sa redosledom sklapanja Ugovora/Potvrde o putovanju. Željena sedišta, kao i dodatna sedišta se odobravaju i dodatno naplaćuju, po pismenom zahtevu!

- Putnik potpisivanjem Potvrde o putovanju prihvata sedišta/ta koje mu je Organizator dodelio, kao i mesta polazaka/dolazaka, kao i mesta, broj i dužinu trajanja pauza, bez prava prigovora i žalbe.

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

- Za vreme vožnje u autobusima, nisu u upotrebi toaleti.

- Za vreme boravka u prevoznim sredstvima, zabranjeno je pušenje, konzumiranje alkohola i svih vrsta opojnih sredstava i droga.

- Zaustavljanje radi usputnih odmora je predviđeno na svakih 3 do 4 sata vožnje na usputnim stajalištima i benzinskim pumpama, a u zavisnosti od raspoloživosti kapaciteta stajališta i uslova na putu, kao i poštovanja obaveznih satnica vozača i autobusa.

- Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu i poštovanje ostalih putnika i službenih lica, a u suprotnom, Organizator ima pravo da ga ne primi u prevozno sredstvo ili da ga sa ili bez prisustva policije udalji iz prevoznog sredstva (destruktivno i agresivno ponašanje, uznemiravanje i ometanje bilo koje vrste, remećenje reda i mira, pijanstvo, pušenje, nadrogiранost i td.) i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. U tom slučaju, automatski se podrazumeva da Putnik odustaje od aranžmana i podleže troškovima otkaza prema članu 12. ovih Opštih uslova i nema pravo povraćaja uplaćenih sredstava.

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

- Kod grupnih putovanja, u vozilu muzika i filmovi koji se puštaju odgovaraju biranoj destinaciji i neutralni su po svom sadržaju i Putnik nema pravo zahtevati svoje, niti tražiti isključenje.

- Takođe, temperatura u vozilu ne može da se podešava individualno za svako sedišta, što znači da je potrebno puno razumevanje među putnicima. Sve navedeno ne može biti predmet Prigovora Putnika i Organizator ne snosi odgovornost.

- Zbog poštovanja satnica predviđenih Programom putovanja, kao i poštovanja vremena ostalih putnika iz grupe, ne postoji mogućnost zadržavanja autobusa na graničnom prelazu radi regulisanja povraćaja sredstava po osnovu „tax free“.

- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske i brodske karte, uz dodatne troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi sam Putnik, pa i to da na put ne može krenuti, da mora kupiti novu kartu i sl. Putnik je odgovoran za svoju avionsku, autobusku, brodsku i železničku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu (stanici, luci), u Agenciji, e-mailom, faxom, na licu mesta od službenika, vodiča i sl. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, bording karte i td. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima. Raspored sedenja u avionu isključivo određuje avio kompanija i Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za navedeno.

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

- Avio prevoz se obavlja na redovnim letovima avio kompanija na turističkoj (standardnoj, ekonomskoj) klasi. Svakom putniku dozvoljeno je da nosi određenu količinu prtljaga koju propisuje svaki avio prevoznik za sebe.

Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen ili oštećen, putnik ostvaruje obraćajući se direktno prevozniku ili pružaocu usluge prevoza ili smeštaja prema međunarodnim ili domaćim propisima i važećim uzansama. Kod čarter letova cena avio-karte je ista za odrasle i decu, jer se radi o čarter sedištima na redovnom letu. Samo infanti do dve godine starosti imaju prava na povlašćenu kartu i ne koriste sedište već sede u krilu roditelja. Deca do dve godine starosti nemaju pravo na sopstveni prtljag i moraju posedovati kartu na kojoj piše datum rođenja. Ukoliko se utvrdi da je dete starije od dve godine neće moći putovati na određeno (služba na aerodromu upoređuje podatke sa karte sa podacima na pasošu).

U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja i sletanja od strane avio-kompanije, kao i kašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter-letova tokom putovanja), Organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane pomeranjem vremena poletanja, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio saobraćaja.

- Organizator ne odgovara za promenu programa krstarenja od strane brodarka, kao ni za ostale promene usled nepredviđenih okolnosti.

-Putnik je u obavezi da 2 dana pred početak putovanja, obavezno proveriti tačno vreme i mesto polaska.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Srbije.

Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati Putnike državljane drugih država (koji nisu državljani R.Srbije) na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata o viznom i carinskom režimu zemlje iz koje polaze, kroz koje prolaze i u koje odlaze.

Putnik je dužan da sam obezbedi potrebne uslove i isprave blagovremeno i uredno.

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 Organizatora, kao i Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Organizator ne obezbeđuje vizu, već samo može da posreduje u postupku podnošenja dokumentacije za dobijanje vize i isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao i nerealizaciju vize kada je dobijena i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenata. Organizator ne snosi odgovornost ni u slučaju da pogranične vlasti ili imigracione službe onemoguće i ne odobre Putniku ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku u određenoj zemlji. U svim ovim slučajevima, automatski se podrazumeva da Putnik odustaje od aranžmana i podleže troškovima otkaza prema članu 12. ovih Opštih uslova i ne vraćaju mu se ni troškovi vize i ni osiguranja.

Naši državljani sa dvojnim državljanstvom mogu putovati sa drugim pasošem, ali se onda sami moraju informisati o viznim i carinskim propisima koji važe za strani pasoš.

Putnik je dužan da se o uslovima ulaska u zemlje EU (potrebna novčana sredstva za boravak, zdravstveno osiguranje, potvrde o smeštaju...) informiše na sajtu Delegacije EU u Srbiji www.europa.rs ili u ambasadi ili konzulatu zemlje u koju putuju i kroz koje prolazi.

Maloletnim putnicima koji putuju sa samo jednim roditeljem potrebna je saglasnost drugog roditelja za prelazak granice ili, ukoliko putuju bez pratnje oba roditelja, moraju imati overenu saglasnost oba roditelja pri prelasku granice. Saglasnost mora biti overena kod Notara. Putnici koji iz bilo kog razloga (sudске zabrane i sl.) ne mogu otputovati iz zemlje ili budu vraćeni sa aerodroma/graničnog prelaza, nemaju pravo na refundaciju, tj. postupaće se prema otkaznim troškovima shodno Opštim uslovima putovanja. Dužnost je putnika da proveriti svoje dospele obaveze prema sudu i zvaničnim institucijama zemlje iz koje putuje, kroz koju prolazi i u koju dolazi.

Putnik je dužan da vodi računa o svojim putnim ispravama, novcu i stvarima u toku trajanja putovanja. Ostavljanje vrednih stvari u autobusu i u hotelskim sobama nije preporučljivo i u slučaju krađe, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost.

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, da li je potrebna soba za osobe sa posebnim potrebama 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 (npr. ograničenja u vezi sa iznošenjem i unošenjem deviza u/iž zemlju/e itd.) i dr. propise Republike 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. Organizator putovanja ne snosi odgovornost u slučaju da pogranične vlasti onemoguće putniku da izađe iz zemlje iz koje se polazi ili da uđe na teritoriju odredišne ili tranzitne zemlje i u tom slučaju će se smatrati da je putnik odustao od aranžmana i postupiće se prema Opštim uslovima putovanja Organizatora. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. ovih Opštih uslova.

10. PRTLJAG

Posedovanje i kupovina avio karte ne podrazumeva da je uračunat i prtljag. Prtljag do određene težine može (a ne mora) biti uračunat u cenu avio karte, u zavisnosti od avio prevoznika, njihovih tarifa i normativa: dimenzije, oblici, vrste prtljaga, njihove težine i svaki dodatni komad prtljaga ili dodatni kilogram prtljaga preko dozvoljenog i uračunatog, drugačiji oblik od normiranog, Putniku se dodatno naplaćuje od strane avio prevoznika po njegovom važećem cenovniku, a zabranjeni se oduzima i sl. Obaveza Putnika je da se pre leta lično informiše o detaljima leta, vrsti, broju i težini prtljaga, dozvoljenim i zabranjenim sadržajima prtljaga, normativima i cenama za specijalni prtljag, kao i svim procedurama na Aerodromima koji su obuhvaćeni predmetnim letom-vima. (Kontakt Aerodroma Nikola Tesla u Beogradu je telefon 011/ 209- 4444 i web sajt: www.beg.aero). Takođe, obaveza je Putnika da se lično upozna sa svim procedurama i obaveznim dokumentima prilikom čekiranja (lična dokumenta, pogranični i granični normativi, vizni režim...), zabranjenim i ograničenim sadržajima: npr. u ručnom prtljagu nije dozvoljeno nositi oštre predmete, kao što su makaze, nož, turpija,... tečnosti preko 100ml (specijalno upakovane), rizične zapaljive materije (što važi i za predati prtljag), baterije i td.... Na svim aerodromima u svetu se primenjuju posebna bezbedonosna pravila, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na svakom aerodromu sa kojeg putnik poleće i na koji sleće.

Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika.

Štete i gubitak prtljaga na avio 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.

Kod autobusnog prevoza, zbog ograničenog prostora, putnik može poneti 1 komad prtljaga težine do 23kg i predati ga ovlašćenom licu Organizatora, kao i ručni prtljag dimenzija ne većih od 50x30x40cm.

Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje 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. Za nestanak ili oštećenje prtljaga u toku prevoza, transporta na relaciji parking-smeštajni objekat i obrnuto, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu, na parkingu, smeštajnom objektu i bilo kom drugom mestu, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, niti isto može biti predmet Prigovora. Takođe, Organizator nema nikakvu odgovornost ni za bilo kakav poseban, specijalni i drugi prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Putniku se ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom dužan je da iste lično čuva, nosi sa sobom, stavi u sef i sl. Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu. Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluga.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

11.A Pre početka putovanja

Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 3 dana pre početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 3 dana 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.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude:

za putovanje autobusom 45 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja novog Ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

U slučaju manjeg broja prijavljenih putnika, Organizator putovanja zadržava pravo otkaza aranžmana, promene aerodroma, avio prevoznika, promene Programa putovanja, datuma putovanja, angažovanja manjeg prevoznog sredstva, realizacije putovanja zajedno sa drugim Organizatorima istog ili sličnog putovanja, kao i pravo povećanja cene aranžmana, i o tome je dužan da obavesti putnike najkasnije 3 dana pre početka putovanja.

11.B. Za vreme putovanja

Organizator za vreme putovanja zadržava pravo, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, 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, kvar prevoznog sredstva, 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 ne snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa nastalih zbog prethodno navedenog. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine ili promeni Program putovanja, Organizator ima pravo na naknadu od strane Putnika za stvarno izvršene usluge. Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju, Putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, 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, a obaveza plaćanja prevoznih troškova povratka Putnika padaju isključivo na teret samog Putnika.

Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost, ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

12.A Pre početka putovanja

1) kod autobuskih (drumskih) 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:

-5%, minimum 25€, ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja (Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 45 dana pre početka putovanja Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove - Zakon o zaštiti potrošača Član 99, stav 1 i 2);

(administrativni troškovi-Zakon o Zaštiti potrošača Član 99);

-15%, ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja;

-30%, ako se otkáže 29 do 22 dana pre početka putovanja;

-40%, ako se otkáže 21 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.

Ako se pored autobuskih, tj. drumskih prevoznih sredstava u Programu koriste prevozi avionom i brodom, skala je sledeća:

2) kod brodskih i avio putovanja:

-5% + puna cena avio/brodske karte, a najmanje 70€ do 121 dan pre početka putovanja;

-10% + puna cena avio/brodske karte od 120 do 91 dan pre početka putovanja;

-25% + puna cena avio/brodske karte od 90 do 61 dana pre početka putovanja;

-35% + puna cena avio/brodske karte od 60 do 31 dana pre početka putovanja;

-50% + puna cena avio/brodske karte od 30 do 15 dana pre početka putovanja;

-80% + puna cena avio/brodske karte od 14 do 8 dana pre početka putovanja;

-95% od 7 do 3 dana pre početka putovanja;

-100% 2 dana pre i na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta, uz napomenu da je još strožija skala otkaza kod Putovanja Oko sveta, o čemu Putnik mora da se dodatno informiše u Agenciji.

3) kod interkontinentalnih putovanja:

-15% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 60 do 45 dana pre početka putovanja;

-40% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 45 do 35 dana pre početka putovanja;

-60% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 34 do 30 dana pre početka putovanja;

-70% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 29 do 20 dana pre početka putovanja;

-90% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 19 do 15 dana pre početka putovanja;

-100% + puna cena avio/brodske karte, ako se putovanje otkáže od 14 do 0 dana pre početka putovanja.

4) kod rekreativnog odmora za predškolski uzrast, nastavu u prirodi, đacke i studentske ekskurzije, ako se otkazuje kompletan Ugovor (za pojedinačne slućaje u okviru ekskurzije, primenjivaće se prva navedena skala ove taćke):

-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.

Kod avionskog prevoza (izdavanja karata i putovanja avio prevozom), u slućaju otkaza aranžmana ili promene imena od strane putnika, važe posebni uslovi otkaza i to: storno penali u bilo kom trenutku iznose 100%.

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 da Organizatoru obavezno pri svakom otkazu nadoknadi manipulativne troškove. Tako đe, u obavezi je da nadoknadi i stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

-iznenadne bolesti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vežbu Putnika ili elementarne nepogode ili vanrednih stanja zvanićno proglašениh od nadlećnih organa zemlje iz koje, kroz koju i u koju se putuje.

Za navedene slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izrićito 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 slućajevi lokalnih teroristićkih napada, eksplozije, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadlećnih državних organa domicilne ili organa svih zemalja predmeta putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja Ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak-korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slućaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dućan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u iznosu, koji ostaje po odbitku stvarnih i učinjenih troškova.

Avio karta na ćarter programima ili na redovnim linijama je stvarno prićinjen trošak i podleže naplati svih 100% troškova, bez obzira na razlog otkaza i naćin kupovine, da li je kupljena kroz cenu aranžmana ili samo avio prevoz. Tako đe, stvarno učinjeni trošak predstavljaju troškovi fiksnog zakupa smeštaja, karte avio-autobuskog-broćskog prevoznika ili druge karte, administrativni troškovi Organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati.. itd. Novac se moćže vratiti iskljućivo lićno Putniku ili licu koje je izvršilo uplatu u ime Putnika, na naćin uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili na raćun).

U slućaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravaća. Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

5) PREMIJUM USLOVI OTKAZA

Premijum uslovi putovanja su u ponudi samo za Programe putovanja u kojima je naznaćeno da postoji mogućnost uplate PREMIJUM USLOVA PUTOVANJA. Naknada za ugovaranje Premijum uslova putovanja iznosi 3% vrednosti aranžmana koju Putnik moćže uplatiti odmah po rezervaciji putovanja ili najkasnije u roku od 7 dana od dana zakljućenja Ugovora.

Premijum uslovi putovanja obezbeđuju privilegovane uslove rezervacije putovanja i mogućnost jednostranog raskida putovanja po premijum uslovima otkaza.

Prijava Putnika postaje punovaćna kada je potvrđena zakljućenjem Ugovora i uplatom akontacije u visini od 10% od cene aranžmana. Ostatak obavezne akontacije do 40% ugovorene cene, obavezan je uplatiti u roku od 60 dana, raćunajući od dana zakljućenja Ugovora. Putnik je obavezan ukupan iznos cene aranžmana izmiriti najkasnije 15 dana pre početka putovanja.

Prekoraćenjem ovog roka za uplatu Putnik gubi mogućnost ugovaranja Premijum uslova otkaza i na rezervaciju se primenjuju uslovi i rokovi koji se odnose na standardne uslove otkaza putovanja definisanih u Opštim uslovima putovanja.

Putnik koji ugovori Premijum uslove putovanja, ima pravo jednostranog otkaza putovanja, podnošenjem pismenog otkaza Organizatoru do 10 dana pre dana planiranog početka putovanja, bez obaveze navođenja razloga za otkazivanje putovanja.

U tom slućaju, Organizator će Putniku izvršiti povrat celokupno uplaćenog novćanog iznosa, osim iznosa u visini 3% vrednosti ugovorenog aranžmana, koji je uplaćen po osnovu Premijum uslova putovanja.

Ako se putovanje otkáže 9 do 0 dana pre početka putovanja ili neposredno na polasku ili u toku putovanja, naknada za otkaz putovanja iznosi 100% ukupne cene aranžmana.

12.B 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 I GARANCIJA PUTOVANJA

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda (osiguranje pružanja pomoći za vreme putovanja i boravka u inostranstvu i osiguranje od dopunskih rizika). 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. Putnik treba da pročita uslove osiguranja, Predugovorne obaveze i obaveze iz Ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključenju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora-Potvrde, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja kojim se pokrivaju troškovi pomoći na putu, međunarodne asistencije, uključujući i repatrijaciju u svoju zemlju u slučaju nesreće ili bolesti, kao i da je upoznat sa osiguranjem od otkaza od putovanja, od nezgode, štete nanete trećim licima, od gubitka prtljaga, što sve čini osiguranje od dopunskih rizika.

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.

Prema Zakonu o turizmu, Organizator ima Depozit u visini od 2.000€ i Garanciju putovanja - Polisu za kategoriju licence A u visini od 50.000€ br. 30000053861 od 23.10.2025. sa rokom važenja od 14.11.2025. do 14.11.2026. Akcionarskog društva za osiguranje MILENIJUM OSIGURANJE a.d.o. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića 3b, 11000 Beograd, MB: 07810318, PIB: 100002119, tel.: +381.11.7152.300 ili e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs.

Iscrpljujuća osigurana suma iznosi 50.000€ i predstavlja maksimalnu obavezu Osiguravača. Plaćanje naknade iz osiguranja vršiće se po srednjem kursu NBS. Osiguranjem se obezbeđuju: 1. u slučaju insolventnosti: a) troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska, b) potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, v) potraživanja uplaćenih sredstava Putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja; g) potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i Opštim i Posebnim uslovima putovanja; 2. u slučaju štete nanete Putniku a) potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator nije realizovao, b) potraživanje razlike između uplaćene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i Opštim i posebnim uslovima putovanja.

Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja, Putnik se može obratiti Akcionarskom društvu za osiguranje MILENIJUM OSIGURANJE a.d.o. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića 3b, 11000 Beograd, tel.: +381.11.7152.300 ili na e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs.

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje najpre putem medijacije, arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora kao i pravosnažnom i izvršnom sudskom presudom, a sve u skladu sa Opštim i Posebnim uslovima i Programom putovanja, kao i Opštim i Posebnim napomenama.

Potpisivanjem Prijave za putovanje ili Ugovora-Potvrde, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Potvrda o Garanciji putovanja, Uslovi osiguranja, Program putovanja, sve napomene, Opšti i Posebni uslovi putovanja i da iste u celosti prihvata i da je obavešten o uslovima međunarodnog zdravstvenog (putnog) osiguranja, dopunskog osiguranja od otkaza aranžmana, gubitka prtljaga i svih ostalih vrsta osiguranja i da mu je isto ponuđeno.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije 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 +381.21.424.144, fax-a: +381.21.424.145, radnim danima od 09-17h, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: agencija@stephanytravel.com. 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 sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48h da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (npr. nestanak i kvarovi struje ili vode, kvarovi aparata, loše očišćen apartman, lomovi i kvarovi nameštaja,

kvarovi buseva i drugih prevoznih sredstava i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisani zapisnik-potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ovog zapisnika.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati zapisnik-potvrdu o istom, a u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen. 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 da u roku od osam dana od dana završetka putovanja, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor 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 može 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, prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Pritužbe i druge postupke, Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Novom Sadu, Jovana Subotića 17 L-1. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta.

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti Putniku pisani odgovor i u roku od 15 dana isplatiti razliku u ceni (ukoliko se utvrdi da ona postoji), sve od dana prijema urednog prigovora. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u Knjigu prigovora.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor da isti 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 i ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, 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 odriče svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa. Činjenica da je Putnik o tome potpisao pismenu potvrdu znači da su rešeni međusobni sporni odnosi i nadoknađen sporni sadržaj, čime je postignut dogovor Organizatora sa Putnikom po Zakonu i ovim Opštim uslovima putovanja kojima je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, a koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, smatra se preuranjenim i predstavlja ozbiljnu povredu Ugovora.

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

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, 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.

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura i td.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

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:

- 5%, ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz);
- 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 ili ugovori samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao Posrednik tuđe usluge (dalje: **Posrednik**).

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50€ u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator 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 Organizator u celosti. Organizator, 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.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenjuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

1) Za hotelski i slične vrste smeštaja:

- do 30 dana pre početka putovanja - 10%;
- od 29 do 22 dana pre početka putovanja - 15%;
- od 21 do 8 dana pre početka putovanja - 25%;
- od 7 dana pre početka putovanja - 50%;
- od 6 dana do i nakon početka korišćenja - 100%.

2) Za zakup studija i apartmana po jedinici:

- do 45 dana pre početka putovanja - 20%;
- od 44 do 30 dana pre početka putovanja - 50%;
- od 29 dana pre početka putovanja - 70%;
- od 15 dana do i nakon početka korišćenja - 100%.

3) Za zakup kamp vozila, off road vozila i motora:

- do 61 dan pre početka putovanja - 20%;
- od 60 do 46 dana pre početka putovanja - 30%;
- od 45 do 30 dana pre početka putovanja - 50%;
- od 29 do 15 dana pre početka putovanja - 75%;
- od 14 do polaska ili kod nepojavlivanja - 100%.

4) Za iznajmljivanje rent-a-car vozila:

Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila. Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno, važe sledeća pravila:

Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi. Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila, zadržava se sigurnosni depozit kao participacija. U sledećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubi nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karteru ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovane troškove za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškove za privatne stvari koje su oštećene u saobraćajnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu na licu mesta, Putnik je dužan odmah obavestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti delmičnu, niti totalnu štetu na vozilu, ukoliko je ovlašćeni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa obezbeđuje Putnika, kao i drugog ovlašćenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (Putnika) i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopija ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita (račun agencije za rent-a-car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila. Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu plaća se kao posebna taksa. Iznajmljenim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i uz posebnu saglasnost Agencije. Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sedišta za decu, lanci za sneg i dr. na zahtev Putnika mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje da su njegovi lični podaci uneti u Ugovor o najmu vozila verodostojni i da je saglasan da se mogu preneti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

5) Ostale individualne usluge

Rezervisane pojedine usluge, kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr.

metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski-pas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi, zakupi vozila tokom realizacije terenskih i off road programa, i dr. prilikom eventualnog otkaza, Putniku se obračunavaju troškovi u visini pune cene ugovorene svake pojedinačne usluge i svaka nastala eventualna šteta.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza, u slučaju blagovremenog storniranja, treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene. U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan ili apartman, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu.

16. ZAŠTITA POVERLJIVOSTI PODATAKA I LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

Putnik je upoznat da je Organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka ličnosti i saglasan je da svoje lične podatke i podatke svojih saputnika sa Potvrde-Ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, email 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.

Takođe, Putnik se obavezuje da čini zaštitu poverljivosti podataka i da čuva poverljive podatke Organizatora do kojih dođe ili može doći tokom ugovaranja i korišćenja usluga Organizatora, jer će, u protivnom, snositi sve zakonske odgovornosti i sankcije.

Posrednik se obavezuje da čini zaštitu poverljivosti podataka i da čuva poverljive podatke Organizatora do kojih dođe ili može doći tokom prodaje usluga Organizatora kao poslovnu tajnu trajno i da se ponaša u duhu dobrih poslovnih običaja, jer će, u protivnom, snositi sve zakonske odgovornosti i sankcije.

17. OBAVEZNOST PRIMENE

Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma - đlački, lov i ribolov, ekstremni sportovi, kampovi, banje, zdravstveni turizam i dr.), koji čine sastavni deo takvih Ugovora. U slučaju spornih momenata, Putnik i Organizator u skladu sa dobrim namerama i dobrim poslovnim običajima prevazilaze sporne momente dogovorom, medijacijom i arbitražom, a u slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda, nadležan je sud u Novom Sadu.

NAPOMENA: Molimo Vas da pre potpisivanja Predugovora/Ugovora/Potvrde/Prijave za putovanje pročitate i proučite tekst Opštih uslova putovanja, jer Vašim potpisivanjem pomenutog, potvrđujete da ste upoznati sa njihovom sadržinom, da su Vam isti uručeni, da ste upoznati sa Garancijom putovanja, da ste upoznati sa uslovima međunarodnog zdravstvenog (putnog) osiguranja, dopunskim osiguranjem od otkaza aranžmana, gubitka prtljaga i svim ostalim vrstama osiguranja i da Vam je isto ponuđeno, da ste upoznati sa Posebnim uslovima putovanja, Napomenama, Programom putovanja, kao i svim drugim uslovima koje prate Program putovanja i shodno svemu tome, da ih u celosti prihvatate i da ste saglasni da Organizator može koristiti Vaše lične podatke u svrhu istog. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora o putovanju između Putnika i Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, kao što su obavezujuće i odredbe definisane Posebnim pisanim ugovorom, Posebnim napomenama i Programom putovanja.

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 14.11.2025. god., kada prestaju da važe Opšti uslovi od 14.11.2024. god.

Stanko Lekić, direktor