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 Turističke agencije “VIVA“ iz Beograda dana 17.12.2024. godine utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) lice 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 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. 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 ne prihvata novoučinjeni Program- ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja Ugovora, upoznao putnike sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio Ugovor o garanciji putovanja.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja 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 posredovanju (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turisticko putovanje dužan je da u Programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa.(član 58. Zakona o turizmu). 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. Potpisnik Ugovora je odgovoran za izmirenje dugovanja svih njegovih saputnika. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne moze se menjati. Program se može menjati, ako ugovorne strane 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 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 Ugovor osim usluga iz Programa unese posebne zahteve 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,
- 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, 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 usmene i bilo koje druge vrste informacije, 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.

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 il dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) ,
- Da nadoknadi štetu koju pričini 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,
- 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 Organizatora o tačnom vremenu i mestu polaska;
- Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;
- Da ispoštuje vreme polaska i povratka, a u slučaju kašnjenja smatraće se da je putnik odustao od putovanja;
- Da ispoštuje vreme polaska na obilazak određenog lokaliteta, a u slučaju kašnjenja smatraće se da je putnik odustao i ne postoji mogućnost povraćaja novca.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cene su iskazane u dinarima ili u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. 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.
Cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji putovanja i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).
Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja 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 sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: **Posebne usluge**). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. 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 ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000 dinara za manipulativne troškove.
U cenu 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 ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.
Fakultativni program predstavlja neobavezni deo programa putovanja i zavisi od broja prijavljenih putnika. Cena se uglavnom sastoji od troškova rezervacije, prevoza, vodiča, ulaznica, organizacije… Termini fakultativnih programa su promenljivi i zavise od slobodnih termina po lokalitetima, broja prijavljenih putnika i objektivnih okolnosti.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Ukoliko putnik blagovremeno otkaže putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo učinjenih administrativnih troškova. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valuta, troškova transporta, smeštaja, vodiča ili bilo čega što utiče na promenu cena, kao i u zakonom predvidjenim slučajevima. 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 katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica).osim ako putnika nije izricito uputio na iste.
Web – sajt Organizatora je informativnog karaktera. Iako se redovno ažurira, postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Katalozi – publikacije Organizatora su informativnog karaktera i postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Sve informacije proveriti direktno u agenciji.
Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, s tim da očigledne štamparske i računske greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.
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.
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 sredsta na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predvidjeni 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. Dani se u programu 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.
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, zakonskihm i drugih propisa i dr.) 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. 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. katakteristike,
- Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16:00 časova na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 časova 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.) 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,

- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad 24 časa,
- Organizator ne preuzima odgovornost za gubitak ili krađu vrednosti, dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu,
- 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,
- Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cenu smeštajne jedinice.
- 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,
- Smeštaj u objekte izvan ugovorenog mesta smeštaja, može se izvršiti uz saglasnost putnika,
- 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). Uglavnom je zastupljena internacionalna kuhinja.
- Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT 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. U smestajnom objektu su identicni 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 usluge ishrane.

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.
  VIVA TRAVEL D.O.O. I Opšti uslovi putovanja od 17.12.2024. 5 / 12 I
- Za vreme boravka u prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje.
  Putnik je duzan da pre puta proveri i usaglasi svoja licna i putna dokumenta i prtljag, au slucaju uocene nepravilnosti obavesti vodica/pratioca putovanja.
- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobraćajnih 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, neižbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokalitata. Putnik je duzan da se pridrzava uputstava vozaca ili vodica/pratioca putovanja(duzina 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 koji se obavlja vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgvornosti su Organizatora.
- Prevoz avionom:
  Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju kao i propisima avionskih kompanija koje angažuje organizator putovanja. Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumeva se prevoz putnika ekonomskom klasom.
  U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja 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.
Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru putovanja sa podacima u pasošu putnika (kao npr. davanje skraćenih i nepotpunih imena od strane putnika) ima često za posledicu ispisivanje nove avionske karte (uz troškove koje u tom slučaju snosi putnik) ili čak proglašenje karte neregularnom, pre ili u toku samog putovanja.
Putnik je odgovoran za svoju avionsku i kartu za ukrcavanje od trenutka kada je dobije od strane agencije (lično podizanjem u agenciji, e-mailom, faxom, od vodiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici ili službenika na aerodromu).
Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Državljani R. Srbije koji putuju na Individualna putovanja ili nabavljaju samo avio karte preko Organizatora putovanja dužni su da se informišu o uslovima putovanja kroz tranzitne države i države odredišta. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci (ili kako tranzitne države ili države odredišta imaju propisano) 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 utvrdjuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Organizator ne obezbeđije vizu, već samo posreduje u postupku podnošenja dokumentacije. 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. U ovom slučaju smatra se da putnik odustaje od aranžmana i podleže troškovima otkaza prema tački 12. ovih Opštih uslova. 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 se raspita i 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 putnik odvoji od grupe tokom putovanja, vodič ili Organizator putovanja obavestiće nadležne organe i ambasadu dotične zemlje. Putnik ili njegov saputnik snosiće sve eventualne posledice i troškove.
Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

10. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. 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-sajtu: 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.
Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 komad prtljaga po korisniku sedišta. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo i 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 putniika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u prevozu, kao i u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i 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 nose 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.
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, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 7 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 40 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.
  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,
  VIVA TRAVEL D.O.O. I Opšti uslovi putovanja od 17.12.2024. 7 / 12 I
  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. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine ili promeni Program putovanja, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.
  Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, **ako Putnik ometa sprovodjenje 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 okolnisti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji 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 odgvornost 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 otkaže putovanje (90 do 45 dana) organizator ima pravo zadržavanja stvarnih administrativnih troškova (Zakon o zaštiti potrošaca Član 99, stav 1. i 2.)
10 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

40 % ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.
Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledaća skala otkaza i to:
a.) kod brodskih krstarenja

5% a najmanje 60 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, đačke i studenske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor (za pojedinačne slučaje u okviru ekskurzije, primenjivaće se prva navedena skala ove tačke)
5% ako se putovanje otkaže do 120 dana pre početka putovanja,
20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,

50 % ako se otkaže 0d 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.
c.) za putovanja iz ponude „Interkontinentalna putovanja”:
40% ako se putovanje otkaže od 45 do 35 dana pre početka putovanja,

60% ako se putovanje otkaže od 34 do 30 dana pre početka putovanja,
70% ako se putovanje otkaže od 29 do 20 dana pre početka putovanja,
90% ako se putovanje otkaže od 19 do 15 dana pre početka putovanja,
100% ako se putovanje otkaže od 14 do 0 dana pre početka 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:
VIVA TRAVEL D.O.O. I Opšti uslovi putovanja od 17.12.2024. 8 / 12 I
-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 proglašenih 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 klimatskih uslova, elementarne nepogode, epidemije i druge bolesti, zaraze, teroristički napadi, eksplozije, nemiri, štrajkovi, neredi 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 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 posredovanju 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 utvrdjeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede odredjene preventivne mere

kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za

13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:
U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja **koje nije reguli**
osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o
kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz Ugo
zaključivanju Ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na
zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične v
lečenja.
U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2.000 eur i garanciju putovanja z
30000046704 od 12.12.2024. godine Akcionarskog društva za osiguranje Milenijum osiguranje a.d.o. koja važi
Garancija putovanja se koristi za slučaj:
A) insolventnosti organizatora putovanja, obezbeđuju se:
1.Troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu, u mesto polaska
2.Potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putov
3.Potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa Opštim usl
VIVA TRAVEL D.O.O. I Opšti uslovi putovanja od 17.12.2024. 9 / 12 I
4.Potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniže
putovanja
B) naknade štete - obezbeđuje se naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunje
uslovima i Programom putovanja:
1.Za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje organizator put
2.Za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sn
putovanja.
Period pokrića garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka ugovorenog turističkog putov
Ukoliko se utvrdi da je zahtev korisnika garancije putovanja osnovan, garancija putovanja se aktivira u roku od
telegramom kod Akcionarskog društva za osiguranje **Milenijum osiguranje a.d.o**. Bulevar Milutina Milankovi
Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen, u slučaju da iznos potra
Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke
uslovima.
Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Potvrda o garanciji putovanja, Program putovanja,

14. POMOĆ, PRIGOVOR, 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 dokumetima direktno Organizatoru.
Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381.11/7852800, faksa +381.11/7852803, radnim danima od 09 – 20 časova, subotom od 10 – 15 časova po srednjeevropskom vremenu (radno

vreme proveriti na web-stranici Organizatora putovanja www.vivatravel.rs) ili preko e-maila: office@vivatravel.rs. 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 da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni **u primerenom roku od 24 - 48 časova** (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.
Ako uzrok prigovora 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.
Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom. Iako ne potpiše potvrdu, činjenica da je nastavio korišćenje adekavtnog altermativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.
Lokalni predstavnici nemaju pravo da prihvataju i 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 predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.
Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan 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) 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, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.
Reklamaciju i druge postupke Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Beogradu, Ulica Krunska br.48.
Putnik može da izjavi prigovor usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora.
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 i da putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi Prijem reklamacije, odnosno saopsti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.
Organizator je dužan u roku od 15 dana dostaviti/poslati putniku pisani odgovor od dana prijema urednog prigovora i isplatiti razliku u ceni ako za to ima osnova. 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, ne može obuhvatiti već iskorisćene 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 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 medjusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i 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.
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, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.
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.

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 itd.), 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:
Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove u visini od 2.000 dinara što predstavlja deo cene putovanja izražene u dinarima.
5% ako se putovanje otkaže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)
15 % ako se putovanje otkaže od 59 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

40 % ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 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, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik 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 prodajnom kusru banke Organizatora 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 izmedju Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.
15.3. Vizni režim. Putnik je u obavezi da se samostalno raspita u vezi viznog režima zemlje u koju putuje, ali i zemlje preko koje putuje zbog specifičnosti režima tranzitnih viza i da sam blagovremeno pribavi potrebne isprave.
Kod pojedinačnih turističkih usluga primenuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:
a.) za hotelski smeštaj:

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% od cene

b.) za zakup studija ili 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% i
od 15 dana do i nakon početka korišćenja 100%
c.) kod zakupa kamp vozila i motora:

do 31 dana pre početka putovanja 20%

od 30. do 22. dana pre početka putovanja 30%

od 21. do 8. dana pre početka putovanja 50%

od 7. do 3. dana pre početka putovanja 65%

od 2. dana pre početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

d.) Iznajmljivanje Rent-a-car vozila: Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na Ugovoru 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; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgod i 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 porkiva 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; kopiju 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 inostranstvi plaća se posebna taksa.
Iznajmljenim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i uz posebnu saglasnot 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 ce 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.

e.) 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, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugvorene svake pojedinačne usluge.

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 trošove i eventualno nastalu štetu.

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 Pogramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoci usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika, a definisane posebnim pisanim Ugovorom ili Programom putovanja.

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 Arbitražnog suda Turističkog udruženja Srbije, Beograd, Vojvode Vlahovića br.51d, za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda Turističkog udruženja Srbije, ne uskraćuju se prava putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 21.12.2024. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 17.06.2024. godine.

Ovi Opšti uslovi važe od 21.12.2024. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 17.06.2024. godine.