

Na osnovu članka 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010) direktor TA “Special travel agency“ iz Beograda, Resavska 16a. dana 25.01.2019.god. utvrđuje sljedeće:

OPĆE UVJETE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opći uvjeti putovanja (dalje: Opći uvjeti), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora se istima upoznat i da ih u cijelosti prihvaća, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja. Odredbe ovih Općih uvjeta čine sastavni dio Ugovora između Putnika i TA “Special travel agency“ kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definiranih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Prije zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator suglasno određuju da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obaviješten prije zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmijenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvaća novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

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 sjedištu, 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 obveza Posrednika. Prijava Putnika postaje važeća kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Općih uvjeta. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu uslijed više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmijena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene vrijede za sve navedene putnike u Ugovoru. Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju nepravovremene uplate u cijelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Općih uvjeta.

3. OBVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:

- U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahtjeve putnika s kojima se isključivo Organizator usuglasio, - Isplati razmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene razmjerno izvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cijene) povodom pravovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Općim uvjetima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećoj osobi koje nije bilo ugovoreni neposredni pružatelj usluga u realizaciji Programa, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema utjecaja i čije su posljedice neizbježne usprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati, - Suglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj djelatnosti da se brine o pravima i interesima Putnika, - Prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema, naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku; - Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih osoba 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 Općim uvjetima, ne obvezuju Organizatora i ne mogu biti osnova za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA

- Da se detaljno upozna, kao i sve osobe iz Ugovora, sa Programom i Općim uvjetima, da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom, - Da sam osigura fakultativne police putnog osiguranja, jer iste ne osigurava i za njih ne odgovara Organizator, - Da plati ugovorenu cijenu pod uvjetima, rokovima i na način predviđen Ugovorom, - Da Organizatoru pravovremeno dostavi točne i kompletne podatke i dokumente potrebne za organiziranje putovanja i garantira da on, njegove isprave, prtljaga ili dr. ispunjavaju uvjete određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), - Da nadoknadi štetu koju učini neposrednim pružateljima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Općih uvjeta, - Da pravovremeno odredi drugu osobu koja će putovati umjesto njega, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom i da solidarno odgovara za neplaćeni dio ugovorene cijene, - Da bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor prenese po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili osobama navedenim u putnoj dokumentaciji, - Da se prije zaključenja ugovora informira preko weba Ministarstva vanjskih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika;

- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informira kod ovlaštenih predstavnika Organizatora o točnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cijene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom tečaju poslovne banke Organizatora na dan uplate, odnosno po tečaju navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Usluge izvršene u inozemstvu (koje nisu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršitelju usluge. Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenoga za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, prehrane, prijevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge). Cijena 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, korištenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljage, usluga room service, korištenja sobnog bara, klima

uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prijevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, kat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. Uvjeti koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno dane u Programu određeni su od neposrednih pružatelja usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije 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 cijene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00 din za manipulativne troškove. U cijenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružatelj usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za sudjelovanje Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u tečaju razmjene valute ili do promjene u tarifama prijevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje ugovorene cijene do 10 % nije potrebna suglasnost putnika i nije osnova za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahtjeva zamjenu 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 obavještenja o povećanju cijene, obavijesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je suglasan sa novom cijenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu. Naknadna sniženja cijena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnova bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta 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 stranicama Posrednika i neposrednih pružatelja usluga (npr. hotela, prijevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svojim mrežnim stranicama, s tim da očigledne tiskarske i greške u računima daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Smještajni objekti i smještajne jedinice, prijevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu usporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Prehrana, komfor i kvaliteta usluge ovise prethodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i utjecaja su Organizatora. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prijelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uvjetima ili višom silom koje

mogu da utječu na vrijeme polaska aviona i drugog prijevoznog sredstva na koje organizator ne može utjecati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i posljednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredijeljenja - 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 satima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim satima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz djelatnosti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje - slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim satima i ako je npr. osiguran ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cijelosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratitelja, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cijelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj ploči ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlaštenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prijevozom, smještajem, zakonskim i drugih propisa i dr.) obvezuju putnika a nepridržavanje spomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cijelosti.

Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prijevoz treba biti premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prijevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prijevoza. Kad treća osoba stupa na mjesto osobe koja ja rezervirala određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i osoba koja stupa na njegovo mjesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cijene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije pravovremena, ako postoje posebni zahtjevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugom pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, PREHRANA I PRIJEVOZ:

8.1. Smještaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smješten u bilo koju službenu registriranu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na posebnost putnika, lokaciju i položaj objekta, broj katova, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike, - Smještaj Putnika u objekt je najranije poslije 16:00 h na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 h na dan završetka korištenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prijevoza, - Trokrevetne i četvorokrevetne smještajne 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 kvalitetu smeštaja, - Funkcioniranje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad iste 24 sata, - Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštivanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prijevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružatelja usluga. - Ukoliko su dvije ili više osoba rezervirale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamjenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cijene smještajne jedinice. - Nakon početka turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez suglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz suglasnost Putnika i vraćanja razlike u cijeni razmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. - Putnik preuzima obvezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. Prehrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - Raznovrsnost, kvaliteta hrane i servisa prehrane, ovisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je posluža po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). - Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. - Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumijeva kontinentalni doručak. - Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja uslugu prehrane izvrši posluživanjem. U smještajnom objektu su identični uvjeti prehrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starije osobe ili osobe sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružateljem prehrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge prehrane.

8.3. Prijevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - Prijevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijima koji vrijede u zemlji u kojoj je registriran prijevoznik koga angažira Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prijevoznika (npr. prijevoz u bilo kom prijevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerirana sjedala, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu. - Organizator ima pravo da za prijevoz angažira sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uvjete predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prijevozna sredstva ako to okolnosti dozvoljavaju. - Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prijevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta. - Putnik ima obvezu primjerenog ponašanja u prijevoznom sredstvu i poštovanje prometnih propisa i pravila o prijevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prijevoz ili u prisustvu policije udalji iz prijevoznog sredstva i daljnji prevoz do odredišta neće biti obveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prijevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjuje se skala otkaza iz točke 12. Općih uvjeta. - Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič - vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili opasnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta ili redoslijed obilaska lokaliteta. - Neusklađenost osobnih podataka datih organizatoru sa podacima u putovniku Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz

troškove ili čak proglašenje karte nevažećom za što posljedice 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 boarding karte. Putnik u cijelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. - Avionske ili posebne prijevozne karte vrijede samo na njima naznačenim datumima i vremenima. - Prijevoz Putnika zračnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prijevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prijevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se reguliraju spomenute vrste prijevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uvjeti 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 uvjete (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji vrijede za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obveza stranog državljanina da se informira kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uvjete i isprave osigura pravovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inozemstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom trajanja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu nabavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašten da utvrđuje valjanost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantira dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenata ili ako pogranične vlasti ili imigracijske službe ne odobre ulazak, tranzit ili daljnji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku pravovremeno osigurati nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom pitanju. Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezane za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična prehrana, karakteristike smeštaja itd. zbog kronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obvezu, odgovornost ni štetu po tom pitanju. Za putovanja u zemlje, u kojima vrijede posebna pravila koja obuhvaćaju obvezno cijepljenje ili nabavku određenih dokumenata, obveza je putnika da obavi potrebna cijepljenja i osigura odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posljedica 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 posljedice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizirati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove točke, primjenjuju se odredbe tačke 12. Općih uvjeta.

10. PRTLJAGA:

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje avio prijevoznik je besplatan. Višak prtljage Putnik plaća prema važećim cijenama prijevoznika. Transport specijalne prtljage od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obveza Putnika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna sigurnosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informira na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209-4444 ili web stranica: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljage na letovima Putnik je dužan prijaviti bez odlaganja na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgublenu prtljagu, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjena i predati formular za prijavu štete. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljage i predati ga ovlaštenom licu Organizatora.

Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatnu prtljagu. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u prijevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljage predane ovlaštenom osobi prijevoznika, odnosno unesenom u smještajni objekt. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prijevoznika, pružatelja usluge smještaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prijenos prtljage od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obveza putnika (prijevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljage u transportu od parkinga do smještajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prijevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Osim kod namjere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljagu i 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 vrijedne predmete a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoju prtljagu sa osobnim podacima, i da osobne dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prijevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumente, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i lijekovi nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljage u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršitelja usluge.

11. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Prije početka putovanja: Organizator je dužan da Putnika obavijesti o svakoj bitnoj promjeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana prije početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 sati od dana prijema obavještenja o promjeni odgovoriti Organizatoru da li prihvaća istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novo ugovorene cijene. U slučaju prihvaćanja nove ponude, Putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obvezu uplatiti razliku u cijeni 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 povratak ukupno uplaćene cijene. Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju: - nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uvjetom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja i - zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obvezu da Putniku izvrši povratak uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realiziralo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Europi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za

putovanje na posebno ugovorenim aviočarter linijama, prijevoznim sredstvima, hidrogliserima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prijevoznom sredstvu. U slučaju prihvaćanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vrijeme putovanja: Organizator za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti Putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene rute putovanja i neophodne izmjene Programa ukoliko se promjene uvjeti putovanja (promijenjen red letenja, prinudno slijetanje, kvar prijevoznog sredstva, gužva na granicama ili u prometu, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, sigurnosna situacija, elementarne nepogode ili druge izvanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmjene Programa. Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa provođenje putovanja uslijed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obvezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu. U slučaju nastupanja izvanrednih okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed nisu mogle predvidjeti, a koji se mogu dovesti pod višu silu (terorističkih napada, izvanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uvjeti i sl.), obje ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obvezu plaćanja polovine prijevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak osiguranim prijevoznim sredstvom

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Prije početka putovanja: Putnik ima pravo odustati od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnovu za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene postotkom po skali otkaza u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 45 dan prije početka putovanja, 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana prije početka putovanja, 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja, 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja, 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja, 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja, 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja. Izuzetno od prethodno navedenog, primjenjivaće se sljedeća skala otkaza i to:

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

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor: 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana prije početka putovanja, 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana prije početka putovanja, 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana prije

početka putovanja, 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana prije početka putovanja, 100 % ako se otkáže od 44 do prije početka ili u toku putovanja. Promjena ugovorenog mjesta, datuma putovanja, prijevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obvezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prijevoza, smještaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog partnera, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog partnera, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vježbu putnika ili elementarne nepogode ili izvanrednog stanja službeno proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja. Za navedene slučajeve Putnik je obvezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spriječenosti za rad (potvrdu izabranog doktora iz područja opće medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno smrtni list, odnosno poziv za vojnu vježbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uvjeti i sl., za koje nije proglašeno izvanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumijeva od strane ovlaštenog doktora utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno zaraznu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtijeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korištenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik osigura odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povratak uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno policom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davatelja usluga dobije naknadu na ime neiskorištenih usluga. Ukoliko mu davatelj usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povratak odgovarajućeg dijela cijene neiskorištenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da provede određene preventivne mjere 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 točkom 14 ovih Općih uvjeta, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:

U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savjetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba pročitati uvjete osiguranja i obveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju.

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informiran i upućen na osiguranje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obvezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam osigura, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole daljnje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog liječenja.

Prema Zakonu o turizmu Organizator ima garanciju putovanja. Davatelj garancije TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, telefon: 0113305100, broj police (garancije) 990000031363, datum izdavanja police (garancije) 25.01.2019. koja vrijedi do 25.01.2020.

Osigurana svota novca iznosi 300.000 eura i predstavlja maksimalnu obvezu osiguravača.

Plaćanje naknade iz osiguranja vrši se po srednjem kursu NBS. U slučaju insolventnosti:

- troškovi nužnog smještaja, prehrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inozemstvu, u mjesto polaska;
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizirao;
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa općim uvjetima putovanja;
- potraživanja razlike između ugovorene cijene putovanja i cijene putovanja snižene razmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

U slučaju štete nanosene putniku:

- potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizirao;
- potraživanja razlike između ugovorene cijene putovanja i cijene putovanja snižene razmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posljedice insolventnosti putnik se može obratiti na sljedeći broj telefona: +381 (11) 33 05 100 i mail adresu travel@triglav.rs. Pozivanjem Call Centra moguće je osigurati prinudni smještaj, povratak putnika u zemlju i potpunu podršku putniku.

Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni opći i posebni uvjeti TRIGLAV OSIGURANJE ADO, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju i da iste u cijelosti prihvata.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Putnik je obvezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor prijaviti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružatelju usluge (npr. prijevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381113232642, faksa +381113232642, radnim danima od 11 do 19h, po srednje europskom vremenu ili preko e-maila: office@puzzlegroup.org. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obvezi da dobronamerno surađuje i strpljivo pričekava vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mjesta otkloni (npr. kvar hladnjaka, nestanak struje ili vode, loše spremljen apartman i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiteljem usluga (smještaja, prijevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obje strane potpisuju i zadržavaju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, Putnik je obvezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cijelosti izvršen. Lokalni predstavnici nemaju pravo priznati bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može zahtijevati razmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i pravovremeno obavijesti ovlaštenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obvezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentiran prigovor (pisani prigovor na licu mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično **konkretizovan i kvantifikovan** u odnosu na svakog putnika ponaosob, svjedoke i druge dokaze) i zahtijevati povratak razlike u cijeni između ugovorenih i neizvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednom punomoći za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore. Pritužbe i druge postupke Putnik je obvezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Beogradu, ul Mačvanska br 13. Organizator je dužan uzeti u postupak samo pravovremene, obrazložene i dokumentirane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta. Organizator je dužan u roku od 15 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema urednog prigovora.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su nepravovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, niti dostići iznos cijelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i pravovremenom prigovoru, razmjerna je stupnju neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime razmjernog sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je suglasan sa prijedlogom organizatora za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljnjih 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 razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatrat će se da je povratak razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Općim uvjetima i općim uvjetima YUTE, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružatelja 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 nanесenu Putniku od strane neposrednih pružatelja usluga koji odgovaraju suglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru osoba koja su te usluge izvršile. Svaki zahtjev Putnika za iniciranje postupka pred drugim osobama prije isteka roka za rješavanje prigovora smatrat će se preuranjenim kao i obavještanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtjevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtjevu) Putnika je kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je napravio po zahtjevu Putnika. Na Program po zahtjevu analogno se primjenjuju odredbe prethodnih točaka ovih Općih uvjeta, ako ovom točkom nije drugačije regulirano. Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinirano 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 izvijestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnovu za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu zahtijevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to: 5% ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja (pravovremeni otkaz) 15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana prije početka putovanja, 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja, 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja, 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja, 90% ako se otkáže 9 do 6 dana prije 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 rezervira 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 protuvrijednosti po prodajnom tečaju banke Organizatora na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u cijelosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cijelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cijelosti. Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružatelja usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prijevoza, 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 pružatelja usluge. Kod pojedinačnih turističkih usluga primjenjuje se sljedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

a. za hotelski smještaj: do 30 dana prije početka putovanja 10%, od 29 do 22 dana prije početka putovanja 15%, od 21 do 8 dana prije početka putovanja 25%, od 7 dana prije početka putovanja 50%, od 6 dana do i nakon početka korišćenja 100% od cene

b. za zakup apartmana po jedinici: do 45 dana prije početka putovanja 20%, od 44 do 30 dana prije početka putovanja 50%, od 29 dana prije 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 prije početka putovanja 30%, od 21 do 8 dana prije početka putovanja 50%, od 7 do 3 dana prije početka putovanja 65%, od 2 dana prije početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

d. Iznajmljivanje Rent a car vozila: Putnik prihvaća u cijelosti Opće uvjete iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno vrijede sledeća pravila: Rezervacije i potvrde vrijede samo za rezerviranu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervirano, što nikako ne može biti 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 mjesta rezerviraju sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju prometne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sljedećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu uslijed nepoštivanja uvjeta iznajmljivanja; grubi nemar ili alkoholiziranost pri vožnji; oštećenja na karтеру ulja ili na donjem dijelu vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari koje su oštećene u prometnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika.

U slučaju štete na vozilu na licu mjesta Putnik je dužan: odmah obavijestiti policiju i napraviti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavijestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti djelomičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašteni vozač vozio pod utjecajem alkohola, droge i sl. Polica osigurava Putnika, kao i drugog ovlaštenog vozača u suglasnosti sa odredbama općih uvjeta osiguranja i Ugovora o najmu. Obvezna polica osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt osobe (putnika) i štetu nanešenu trećoj osobi i njegovoj imovini. Sljedeća dokumenti su neophodni radi prihvaćanja štete i povratka 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 prometna dozvola vozila.

Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započeo na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrijednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inozemstvu plaća se posebna taksa. Iznajmljenim vozilom Putnik može putovati u inozemstvo po specijalnim uvjetima i posebnu suglasnost agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sjedišta za djecu, lanci za snijeg i dr. na zahtjev Putnika mogu biti osigurani uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje da su njegovi osobni podaci unešeni u ugovor o najmu vozila vjerodostojni i da je suglasan kako se mogu prenijeti trećim osobama radi utvrđivanja njegovog identiteta i financijskog kredibiliteta.

e. ostale individualne usluge: Rezervirane pojedine usluge kao na primjer ulaznice za koncerte, operu, kazalište, balove, karte / markice za prijevoz (npr metro, vlak, autobus), karte za trajekt, skipas,

razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prijevoza u slučaju pravovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, željezničke karte ili karte za trajekte, jer se u suprotnom moraju računati pune cijene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervirao stan, 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 LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Osobni podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. Putnik je suglasan da osobne podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu dati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena putnika drugim osobama, osim osobama određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMJENE:

Organizator može Programom ili Posebnim uvjetima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opće uvjete, zbog posebnih uvjeta i pravila neposrednim pružateljima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što vrijedi i za ove Opće uvjete. Putnik i Organizator suglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, Kondina 14 za rješavanje međusobnih sporova, a u slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Putnik i Organizator ugovaraju mjesnu nadležnost suda prema sjedištu Organizatora, uz primjenu ovih Općih uvjeta, kao i Općih uvjeta putovanja YUTE i propisa R. Srbije.

Ovi Opći uvjeti važe od 25.01.2019.god.

Direktor: Dragomir Ćoso