



## BEOGRAD

## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

**1. PRIJAVE I UPLATE**

Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnica organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora, odnosno izdavanjem potvrde o putovanju. Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 50% cene aranžmana, a ostatak ugovorene cene 15 dana pre početka putovanja, ako u programu putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je odustao od putovanja.

**2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA**

Pravo i obaveza organizatora je:

- da putniku izda ugovor/potvrdu o putovanju,
- da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
- da putniku ponudi osiguranje koje se sastoji od: zdravstvenog osiguranja putnika za vreme boravka u inostranstvu, osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkaza putovanja,
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti,
- da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja.

**3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA**

Pravo i obaveza putnika je:

- da se detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora, odnosno prilikom izdavanja potvrde (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u potvrdi "Upoznat sam sa programom i opštim uslovima putovanja i u celosti ih prihvatam. Potvrđujem da mi je ponudjeno putno osiguranje.",
- da uplati ugovorenu cenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja,
- da organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja,
- da garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- da isplati naknadu štete koju pričinio organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova,
- da odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru nadoknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom.

**4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA**

Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije.

U cilju zaštite prava i interesa putnika, organizator može predvideti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino - partneru.

Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje sledeće dve usluge: uslugu prevoza, turističkog vodiča - pratioca, smeštaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cena. Ukoliko je to navedeno u programu putovanja, turističko putovanje može sadržavati aerodromske takse, kao i troškove stručnog i lokalnog vodiča i dr.

Cena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata:

- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- ulaznice za objekte koji se posećuju,
- osiguranje koje se ugovara posebno,
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, lekarske, telefonske i sl. usluge.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, istu plaća predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga.

Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu putnika, a koje izvrši i naplati ino - partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja.

**5. POVEĆANJE CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE**

Organizator putovanja može zahtevati povećanje cene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene: domaće valute u odnosu na valutu iskazanu u cenovniku i u svim drugim slučajevima promene kursa u odnosu na objavljene valute u programu putovanja, ili do promene u tarifama prevoznika.

Za povećanje objavljene cene do 10% nije potrebna saglasnost putnika, a povećanje cene se može odnositi samo na deo usluga koji nije već plaćen od strane putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. U koliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudjeni smeštajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, komfor i druge usluge kategorisani su po lokalno-nacionalnim propisima od strane domicilnih turističkih uprava, a standardi smeštaja i usluga su različiti i nisu uporedivi po destinacijama.

**7. SMEŠTAJ, TRANSFER I PREVOZ**

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16:00h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije u 10:00h na dan završetka korišćenja usluge. U slučaju neodjavljivanja sobe do 10:00h hotel će naplatiti troškove za još jedan dan. U koliko putnik iz bilo kojih razloga sam prekine boravak, protivvrednost neiskorišćenih usluga ne može se refundirati.

Hotel je dužan da pruži samougostiteljske usluge naznačene u voucher-u. Voucher je važeći samo ako glasi na donosioca.

Podelu soba vrši isključivo recepcija hotela i organizator putovanja na to ne može uticati.

Analogno navedenom, primenjuvaće se i važeći principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika.

**8. PUTNE ISPRAVE**

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na državljane Srbije. Organizator nije dužan upoznati putnike - državljane drugih država na uslove koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza istog da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i u roku dostaviti potrebne podatke i dokumenta za dobijanje viza, ukoliko iste pribavlja organizator. U protivnom, smatraće se da je putnik odustao od putovanja. Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti - imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putniku.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, primenjuju se odredbe tačke 10 ovih uslova.

## 9. ODUSTAJANJE ILI PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

Organizator može otkazati putovanje potpuno ili delimično u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi da su postojale u vreme objavljivanja programa bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje.

Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu, treba da bude:

- za putovanje autobusom - 30 putnika,
- za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi - 20 putnika,
- za putovanje interkontinentalnim avio linijama - 15 putnika,
- za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje ( promenjen red letenja, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti ) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.

Ugovoreni smeštaj može se zameniti samo smeštajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan prihvatiti promenu smeštaja iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i plaćanje naknade putniku srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

Organizator ne preuzima odgovornost za promene programa putovanja usled nepredvidivih okolnosti i više sile u toku putovanja.

Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

## 10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

10% ako se putovanje otkaže do 30 dana pre početka, 20% ako se putovanje otkaže 29 do 15 dana, 50% ako se putovanje otkaže 14 do 8 dana,

85% ako se putovanje otkaže 7 do 1 dana i 100% ako se izvrši na dan ili posle početka putovanja.

Promena ugovorenog datuma, odnosno smeštajnog objekta, sobe ili apartmana smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, i to: bolest ili smrt: putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vezbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru.

Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja, i dr.)

## 11. REKLAMACIJE

Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtevati srazmernu naknadu, ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik - nosilac ugovora prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore - reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- putnik je dužan u mestu boravka istaći prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog izvršioca usluga. Putnik je obavezan saradivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mestu ne prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju,

- ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponudjenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen,

- najkasnije 8 dana po povratku sa puta, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene obrazložene i dokumentovane prigovore.

- organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati predlog organizatora putovanja dužan je potpisati potvrdu o isplati naknade sa kluzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora,

- dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže YUTA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo putnika na naknadu idealne štete.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, a koristio je usluge članice YUTA-e, može se žaliti arbitraži YUTA-e. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, arbitražni postupak se pokreće predlogom putnika ili organizatora, uz obavezu uplate procenjenih troškova arbitražnog postupka od strane oba učesnika u postupku, a na osnovu rešenja predsednika arbitražnog veća. Odluku Arbitraže YUTA-e je konačna i obavezujuća za organizatora.

## 12. PRTLJAG

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatna. Višak prtljaga putnik plaća po važećim cenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do 2 god. nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluga smeštaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.

## 13. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

## 14. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putovanja u zemlji, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome.

## 15. GUBITAK DOKUMENATA

Ukoliko za vreme putovanja dodje do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove snosi sam putnik.

## 16. OSIGURANJE

Organizator putovanja dužan je ponuditi putniku mogućnost obezbedjenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja. Paket putnog osiguranja ili pojedinih vidova osiguranja smatraju se sastavnim delom ponude uz program putovanja ako programom putovanja nije ponudjen neki drugi paket putnog osiguranja putnika.

## 17. INFORMACIJE

Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

## 18. POPUSTI

Usluvi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do 2 god. starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava 2 god. i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

## 19. INDIVIDUALNA PUTOVANJA "NA UPIT"

Kod individualnih rezervacija "na upit" organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i drugim troškovima (tel., telefax, e-mail). Putnik polaže na ime troškova rezervacije (na upit depozit koji ne može biti manji od 1.000,00 dinara). Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudjeno i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti za pokrivanje troškova rezervacije.