Na osnovu clana 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/19) direktor TA “SKI & SUN TRAVEL“ iz Niša dana 26.09.2025.god. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i TA “SKI & SUN TRAVEL” kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE: *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 Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz Ugovora se istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima međunarodnog putnog osiguranja, osiguranja od otkaza aranžmana i drugim vidovima osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “SKI & SUN TRAVEL” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten. 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 putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti.*

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 posrednoj prodaji putovanja (dalje:Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa.(čl. 58 ZOT). Ako posrednik u ugovoru-potvrdi, ne naznači svojstvo u kome nastupa, posrednik u organizovanju putovanja smatra se kao organizator putovanja (čl.881 ZOO). Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru. Za 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. Očigledna računska greška nastala prilikom sklapanja Ugovora o putovanju a koje se bitno razlikuje od Programa putovanja daje pravo Organizatoru na osporavanje i raskid Ugovora.*

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su:

- *Da u Ugovor osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,*
- *Da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali:*
  - *krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa;*
  - *delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati;*
- *Da se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima Putnika,*
- *Da pre polaska na put dostavi ime, adresu ili broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno kontant lokalne agencije partnera a izuzetno po potrebi ako toga nema, naziv, 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 su:

- *Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,*
- *Da sam obezbedi fakultativne polise međunarodnog putnog osiguranja i druge vidove osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,*
- *Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom ili Programom putovanja,*
- *Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne lične podatke (onako kako je upisano u pasošu) i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Pogrešno prijavljen lični podatak (ime i prezime, datum rođenja i sl...) biće kao takav unet u putnikova putna dokumenta kao što su avionska karta, vaučer hotela i sl. te mogu prouzrokovati probleme putniku kod carinskih organa, ili samim hotelima. Za sve ove situacije, Organizator ne snosi odgovornost već celokupan iznos štete i dodatnih troškova pripadaju putniku,*
- *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 ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja,*
- *Da lično snosi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja ukoliko nije u mogucnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je sprečen te grupa nije u mogućnosti da dalje čeka putnika zbog remećenja satnice vožnje ili ispunjenja programa putovanja (kašnjenje na polazak, sprečenost zbog zadržavanja pograničnih službi, zdravstvenih problema koji zahtevaju hospitalizaciju i sl...).*

5. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA: *Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata u zemlji vrši se u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se na licu mesta ino partneru organizatora putovanja.*

Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardene usluge). ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih 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, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge). Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od neposrednih pružaoca 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).

Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnoti organizatora. 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 previđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Organitzator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr.

Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme–čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat 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 poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak –

dolazak, poletanje-sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja 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 turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: *Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organzatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Naknadna sniženja cena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije 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 izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima, odnosno na svom web sajtu, 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, shodno kalendarskom datumu, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg polaska, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U

slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje – sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Za avio aranzmane moguć je povratak na krajnji aerodrom posle ponoćnih časova dana objavljenog kao poslednji ako je poletanje sa aerodroma putne destinacije bilo u kašnjenju.

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 polaska, 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.

Agencija obezbeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mesta dolaska autobusa. Predstavnici Organizatora u Srbiji nisu u obavezi da prate putnike na aerodrom ili autobusko polazište ako su dokumentaciju za put dobili u za to propisanom roku (karte, vaučeri, propratna pisma..). Usluge predstavnika na putnim destinacijama u inostranstvu podrazumevaju da sačeka grupu prilikom dolaska, bude na transferu do hotela, pomogne sa informacijama o mestu boravišta, organizaciji izleta i u tom smislu se razlikuju od turističkog vodiča ili pratioca čije je prisustvo sa grupom kontinuirano tokom celog toka putovanja...

Usmene i bilo koje druge vrste informacija koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

***8.1. Smeštaj:** Ako drugačije nije posebno ugovoreno:*

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, glavnu ili aneks zgradu, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. katakteristike,

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

Sve sobe iskazane u cenovnicima i programima su bazično dvokrevetne sa mogućnošću dodavanja dodatnih ležajeva. 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 se razlikuju svojim karakteristikama u odnosu na standardni krevet i koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje te mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja,

Besplatno je samo ono što ima napomenu da je besplatno. Navodima o posedovanju određenih usluga hotela, samo se predviđaju mogućnosti korišćenja istih i ne predstavljaju obavezno besplatno korišćenje ako drugačije nije označeno. Za takvu vrstu usluga je moguća naplata na licu mesta od strane recepcije (teretane, spa&wellness sadržaji,internet,sefovi,depoziti za peškire,sportski tereni i sl.),

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima regulisano je kućnim redom, različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa bez obzira da li je u pitanju centralna klimatizacija ili individualni „split" sistem. Korišćenje klima uređaja i TV ne mora podrazumevati da su daljinski upravljači na raspolaganju u sobama. Postoji mogućnost da se nalaze i na recepciji hotela te da se po dolasku za iste ostavlja depozit koji se vraća po napuštanju sobe i vraćanju istih recepciji Za objekte gde je navedeno da se doplaćuje upotreba klima uređaja, potrebna je prethodna najava prilikom ugovaranja aranžmana, jer postoji mogućnost da su uređaji instalirani u nekim sobama ili spratovima objekta, te ukoliko se ista trazi na licu mesta može da se dogodi da ne postoji raspoloživost u tom momentu. Organizator će poslati pismenu najavu za upotrebu klima uređaja koju će gost platiti na licu mesta recepciji ali ista i nije obavezujuća po Organizatora jer predstavlja dodatnu uslugu neposrednog pružaoca usluge,

Apartmani i hoteli nižih kategorija koriste sistem solarnih bojlera za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana ili primenu tople vode samo u određenim delovima dana (obično 17-21h). Kako su apartmani i hoteli objekti koji se rentiraju, nije za očekivati novu opremu (madrac, posteljinu, frižidere, šporete, tanjire i escajg i sl) već opremu koju je neko već upotrebljavao pre Vas u prethodnim godinama a što se može odraziti na stanje iste usled pohabanosti. Organizator će se potruditi da studija i apartmani imaju ispravnu kuhinjsku popunjenost potebnim servisom (šerpe, tanjiri, escajg..) ali napominje da se opremljenost razlikuje od studija do studija usled lomljenja, otuđenja, kvarova te da se može dogoditi da ne postoji opremljenost na kakvu je gost navikao u kućnom okruženju (tanjiri za dezert, špatule, posebne vrste činija i sl.),

Usluga bežičnog interneta WIFI ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru. Takođe, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WiFi ne podrazumeva BESPLATAN INTERNET nego način korišćenja interneta bežično,

Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja kućnog reda utvrđenih od strane hotelijera, prevoznika,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 na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta,

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

Hotel ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoracije hotela. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja. Iz istog razloga, Organizator ne prihvata

primedbu putnika da mu je u Agenciji nešto obećano već samo ono što u programu ili Ugovoru piše te će se truditi da isto bude i ispunjeno,

Raspored soba, apartmana, studija određuje recepcija hotela te Organizator nema uticaja na iste ukoliko nije ugovorena soba posebnih namena. U slučaju želje za promenom sobe, ista se mora tražiti po danu dolaska i ista će se zameniti samo ako hotel ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako hotel to ne može ili ne može u toku celokupnog boravka. Specijalne zahteve kao što su pogled na more, bazen, ulicu, spratnost a koje se ne tarifiraju posebno, Organizator će proslediti hotelu kao molbu ali ne garantuje ispunjenje istih. Ako je Organizator izvršio posebnu naplatu istih specijalnih zahteva, u slučaju ne ispunjenja istih putnik je dužan pribaviti pisanu potvrdu od recepcije i u roku od 8 dana po povratku obavestiti Organizatora a on će u roku od 15 dana izvršiti povraćaj uplaćenog novca,

Produžetak boravka u sobama poslednjeg dana moguć je samo u saradnji sa recepcijom hotela. Putnik se prijavljuje lično recepciji nekoliko dana pre polaska a recepcija isključivo i shodno svojim mogućnostima isti odobrava uz naplatu po svom cenovniku. Visina te naknade je različita od hotela do hotela. Visina te naknade ne može biti predmet reklamacije,

Opis destinacija i mesta i mesta u katalozima i brošurama su generalna. Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajmova, vašara kao i u toku dela glavne sezone, i najmirnija mesta mogu biti veoma bučna i posećena. Usled česte promene strukture okruženja moguće su bučnije delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritajene nedostatke. Usled i po završetku sezone kao i za vreme pojedinih višednevnih praznika moguće je da neki ili većina objekata turističkog sadržaja neće raditi: taverne, restorani, prodavnice, banke te je moguće da i pojedini sadržaji hotela nisu u funkciji što se može razlikovati od opisa hotela (popust spoljnih bazena u vansezonskom režimu rada hotela...),

Ukoliko na pojedinim destinacijama dođe do uvođenja boravišne takse a koja nije mogla biti projektovana programom i kao takva uneta u ugovor, istu plaća putnik direktno recepciji hotela

ORGANIZATOR SAVETUJE PUTNIKE DA SE O SMEŠTAJNIM OBJEKTIMA VIŠE INFORMIŠU NA INTERNET FORUMIMA GDE SU SVOJE UTISKE OSTAVILI GOSTI KOJI SU PRE NJIH BORAVILI U ISTIM

Organizator ne preporučuje putniku da na put nosi sa sobom vredne predmeta a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje u hotelske sefove. Savetujemo da na putovanje ne nosite velike svote gotovine već da se kod svoje banke informišete o uslovima i troškovima korišćenja platnih kartica čime smanjujete rizike krađe.

8.2. Ishrana:

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

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

Usluga ALL INCLUSIVE (Sve je uključeno – AI) ili ALL INCLUSIVE LIGHT, ULTRA ALL INCLUSIVE ili bilo koja druga slična, 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 smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem

ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu 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 uz određenu naknadu Programom definiše i ponudi i određena sedišta Putniku (sedišta sa boljim pogledom, biznis klasa, sedišta sa stolom, …). Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. 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. U svim prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih i alkoholnih sredstava. Putnik je dužan da štetu nastalu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

Putni pravac, mesta i dužine trajanja pauze određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da zbog nepredvidivih, neižbežnih ili zakonom regulisanih okolnosti promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokalitata. Putnik je dužan da se pridržava uputstava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužina pauze i sl.).

Za avio programe moguća su međusletanja na putu do krajnjeg odredišta i ista ne moraju biti posebno naznačena u programu putovanja sem ukoliko putnik ne vrši promenu vazduhoplova ili terminala. Promena usled tehničkog kvara aviona predstavlja višu silu i ne podleže ovim odredbama. AVIO prevoz na čarter letovima predstavlja FIKSNI TROŠAK bez mogućnosti povraćaj novca u slučaju otkaza putovanja. Na čarter programima, transfer do smeštajnog objekta na destinaciji obaviće se kako je to najbliže moguće jer postoji i mogućnost da vozilo nemože pristupiti do vrata objekta te da putnik sam izvrši prenos svog prtljaga od/do objekta. Transfer prevoz se može obaviti u kombinaciji sa više vozila (prelazak iz većeg u manje ili prevoz putnika jednim a prtljaga drugim vozilom).

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena i nadimici putnika, devojačko prezime i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je dužan da proveri i usaglasi svoja putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vodiča/pratioca putovanja. 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, bording ili neke druge karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Avionske ili druge prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

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

Ukoliko je Putnik sprečen da nastavi putovanje sa grupom zbog određenih okolnosti koje su se pojavile tokom putovanja, Putnik će sam snositi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja do priključenja grupi te nema pravo na potraživanje od Organizatora za nadoknadu istih.

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. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.*

Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr.specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Prilikom kontrole na graničnim prelazima, imigracione službe mogu zatražiti na uvid osim pasoša i dokaz o sredstvima za vreme boravka, putno osiguranje. Agencija savetuje povećani oprez po pitanju čuvanja dokumenta a hoteli koji poseduju sefove mogu vršiti i posebnu naplatu za korišćenje istih.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe Člana 12 ovih uslova putovanja koje blize određuju visinu nadoknade.

10. PRTLJAG: *Kod prevoza autobusom putnik može poneti do 2 komada prtljaga po korisniku sedišta i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putniika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga 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 prtljag 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 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 lične 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 aprilikom boravka iste deponuje u sef ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.*

Kod avio prevoza, prevoz prtljaga do određene težine i broja komada koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u programu

putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo da se za više informacija putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: 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 nije odmah predat.

11. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA 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 5 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 30 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 zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.*

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih 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 odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom,

12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

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:*

5% ako se putovanje otkaže od momenta zaključenja Ugovora do 45 dan pre početka putovanja,

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 nepojavljivanje na polasku ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi stvarne, odnosno pričinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično 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 terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara specijaliste 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.

U slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, Organizator je dužan 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.

Stvarno učinjeni trošak predstavlja troškove fiksnog zakupa smeštaja, avio-autobuskog-brodskog prevoznika ili druge karte, avio karta na čarter programu, administrativne troškove organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati.. itd.

Ukoliko Organizator posumnja u verodostojnost zdravstvenog nalaza Putnika, ima pravo zatražiti da se pregled obavi u zdravstvenoj instituciji sa kojom ima ugovor o saradnji pri čemu onda Organizator snosi troškove utvrđivanja zdravstvenog stanja putnika ukoliko se pokaže da je prvobitno donet zdravstveni nalaz Putnika uredan.

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 utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14 ovih Optih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.*

13. OSIGURANJE I GARANCIJE PUTOVANJA:

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

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2.000,00 evra i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 100.000,00 evra, kojom se za slučaj:

A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju:

1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu,

2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao,

3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja,

4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj;

B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja:

1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i

2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Amandman br. 1 garancije za dobro izvršenje posla br. 77/24 od 30.09.2024. godine, izdat je od Adriatic Bank a.d. Beograd, po Ugovoru o Garanciji putovanja, zaključen 16.09.2024. godine, sa Asocijacijom nezavisnih turističkih agencija Srbije, kao primaocem bankarske garancije. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja,odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Asocijacije nezavisnih turistickih agencija Srbije, + 381 11 3629 171, + 381 63 7798

647, pisanim putem ili telegramom na adresu ANTAS, Beograd, ul. Balkanska 28 ili na mail: antas@verat.net . (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.)

14. POMOĆ, REKLAMACIJA PUTNIKA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA: *Organizator putovan ja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje 2 godine od dana podnošenja prigovora 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 radnim danima od 09h do 20h, subotom od 08 do 15h po srednjeevropskom vremenu na kontakt telefone i e-mail poslovnih jedinica koje se nalaze u ovom tekstu u ovkviru člana 14. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 h da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom organizatora o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvtnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen. Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga jer će se smatrati da je isti mogao biti otklonjen za vreme boravka. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja, isključivo Organizatoru, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (koji sadrži: pisani prigovor sa licu mesta potpisan od strane predstavnika, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik Ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije. Putnik može da izjavi reklamaciju 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. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi poštom ili elektronski a na adresu Organizatora, shodno mestu sklapanja ugovora i izvršenja rezervaciju putovanja što se može videti iz putne dokumentacije i to:*

SKI & SUN TRAVEL DOO Niš, Obrenovićeva bb TPC "Gorča" lok. M19, Tel: +381 18 41 50 995, rezervacije@skisun.rs

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta, i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Organizator je dužan u roku od 15 dana od dana prijema uredne reklamacije dostavi putniku pisani odgovor. Organizator ne mora priznati reklamaciju, a u slučaju priznavanja reklamacije, orgnaizator je dužan isplatiti razliku u ceni postignutog obostranog dogovora. Organizator putovanja može produžiti rok do usaglašavanja stavova po pitanju obeštećenja i to evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već 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 međusobnih 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 odgvornost 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.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE ZA INDIVIDUALNA PUTOVANJA I REZERVACIJE:

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 ili Ugovorom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno vise 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 ili Ugovorom nije drugačije određeno i to:*

5% ako se putovanje otkaže od momenta prijave na putovanje do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

15 % ako se putovanje otkaže od 60 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) a najčešći ugovori su za hotelski smeštaj i avio karte. U ove usluge spada i usluga vršenja rezervacija i*

posredstva između Organizatora i pojedinih web portala koji se bave rezervacijama. Napominjemo da kada su u pitanju hotelski smeštaji, Organizator iste nije video i nemože garantovati drugačije informacije od onih koji su saopšteni u vidu informacija o istim na samom web portalu a da se isti mogu razlikovati od informacija objavljenim o istim na drugim web sajtovima. Prilikom same prijave dobijate priznanicu za uplaćeni iznos kao i kopiju ugovora-prijave, a prilikom uplate preostalog dela dobijate Vaucher za ulazak u hotel ili brodske-avio karte i ostalu putnu dokumentaciju. Ukoliko putnik prijavu vrši putem interneta, za zahev su relevantni svi podaci koje je naveo u tekstu prijavljivanja. Na mejl adresu sa koje je zahtev poslat ili koji je naznačen u zahtevu, u najskorijem roku, putnik će dobiti prijavu za putovanje i profakturu. Uplatom iste, putnik potvrđuje da je saglasan sa odredbama Ugovora ili Programa. 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 za efektivu 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 na ime administrativnih troškova. Za pojedine rezervacione portale, raspoloživost je odmah iskazana i u tom slučaju pristupa se direktno rezervaciji. Stranka je u obavezi da izvrši isplatu celokupne usluge ukoliko je datum putovanje kraći od 4 nedelje pre započinjanja putovanja. Ukoliko je datum započinjanja putovanja duži od tog perioda vrši se naplata 40% vrednosti usluge a preostali deo najkasnije do 4 nedelja pre putovanja ili ukoliko sa TL/DL (Time limit-vreme do kad je rezervacija aktivna, DL-poslednji rok) nije drugačije iskazano. Kašnjenje u isplati povlači za posledicu storniranje rezervacije sa svim troškovima otkaza uz dodatak za naplatu troškova otkaza rezervacije u iznosu Service FeeOrganizator, 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.). Organizator se obavezuje da po izmirenju uplate u roku do 48 časova, putniku uruči vaučer, brodske ili avio karte. Ukoliko su karte u elektronskom formatu, iste mogu biti poslate i putem interneta na mejl adresu koju je putnik dostavio prilikom sklapanja ugovora. Organizator se ne obavezuje da prihvata troškove slanja istih putem pošte; slanje istih putem pošte na zahtev naručioca ne može se smatrati greškom Organizatora u slučaju ne dobijanja istih te potražnju ka dokumentima kao i sve troškove u slučaju ne dobijanja istih snosi naručilac. Na vaučeru će pisati adresa i kontakt hotela, a može pisati i telefoni lokalnog Agenta koji vrši lokalni servis ukoliko se rezervacija radi preko njih ili samo hotela ukoliko je rezervacija urađena direktno. Na brodskoj ili avio karti će pisati mesto,datum i vreme polaska, a mogu se iskazati i drugi relevantni podaci. Kod grupe od dvoje ili više putnika, osoba koja pravi rezervaciju, prihvata odgovornost da izvrši sva plaćanja prema Organizatoru za sve članove grupe. Vaučeri i ostale informacije biće prosleđene toj osobi koja će za uzvrat biti odgovorna da obezbedi da ostali članovi grupe budu u potpunosti informisani. Vršenje rezervacije za više ljudi povlači i odgovornost prilikom izmene istih, te je savet da se uvek rade pojedinačne rezervacije. Ako ste mlađi od 18 godina na datum polaska a Vaši roditelji ili staratelji ne putuju sa Vama, moraju da nam dostave svoju pismenu saglasnost. Organizator nije odgovoran za moguće posledice ako ste u prijavi putovanja prijavili pogrešan datum rođenja i sakrili činjenicu da ste maloletni. Plaćanja ekstra sporednih troškova (npr. mini barovi, telefonski troškovi, itd) vrši se direktno davaocu usluga prilikom odjavljivanja.

<u>Ako želite da napravite izmene u Vašoj rezervaciji:</u>

Ako želite da promenite bilo koji detalj Vaše rezervacije pošto je prvobitna već učinjena, učinićemo sve što možemo da Vam pomognemo u tom smislu. Međutim, davalac usluge nema nikakvu obavezu da učini bilo kakve izmene, iako će Vama ili bilo kom članu Vaše grupe dozvoliti da ukoliko ste sprečeni da putujete, rezervaciju prenesete na nekog drugog, pod uslovom da nas obavestite o prenosu rezervacije u razumnom roku Svaku promenu morate da potvrdite pismenim putem. Ukoliko

je davalac usluge smeštaja u mogućnosti da izvrši promenu, platićete troškove obrade promene od strane rezervacionog sistema uz moguće troškove davaoca usluge smeštaja, u zavisnosti od njihovih uslova. Ako promenite broj osoba za koje ste izvršili rezervaciju, cena će biti preračunata za novi broji ljudi u grupi. Ukoliko je na primer vaša grupa smanjena u broju, to može da znači da je smeštaj manje zauzet i svaki preostali član grupe će možda morati da plati više. Ukoliko želite da izvršite bilo kakve izmene dok ste na odmoru (na primer da uzmete smeštaje više kategorije ili produžite svoj boravak), svi zahtevi zavise od raspoloživosti kapaciteta i bilo koji dodatni troškovi se odmah plaćaju na licu mesta.

Ako otkažete vašu rezervaciju:

Davalac usluge počinje da snosi troškove Vaše rezervacije od trenutka kada je ona potvrđena. Što je bliži datum Vašeg planiranog odmora, to je manja mogućnost da se kapaciteti ponovo prodaju ili to iziskuje dodatne troškove. Stoga, ukoliko otkažete ili promenite Vašu rezervaciju, zaračunava se trošak i što je kasnije učinjeno otkazivanje, to je taj trošak veći. Ukoliko želite da otkažete potvrđenu rezervaciju, to mora da bude učinjeno pismenim putem od strane osobe u čije ime je rezervacija napravljena (ime osobe koja je prva navedena na ugovoru). Ukoliko jedan ili više članova Vaše grupe otkažu, to može da znači da će smeštaj biti manje zauzet i cena za preostale članove Vaše grupe može da bude povećana kako bi odslikala tu promenu. Ukoliko davalac usluge smeštaja izvrši promenu vaše rezervacije, obavestićemo Vas što je moguće ranije pre vašeg polaska, ali neće imati nikakve druge obaveze prema vama. Nikakav povraćaj novca neće biti učinjen za boravke koji se završe ranije nego što je planirano. Ukoliko budemo obavešteni od strane davaoca usluge smeštaja da su u nemogućnosti da Vam obezbede smeštaj koji ste rezervisali, pokušaćemo da Vam obezbedimo sličan smeštaj istog standarda. Ukoliko nismo u mogućnosti da to učinimo ili Vi ne prihvatite našu alternativu, možete da otkažete rezervaciju bez ikakvog troška po Vas.

Postupak podnošenja prigovora:

Ukoliko imate prigovor dok boravite u smeštajnom objektu, morate odmah da obavestite upravu tog smeštaja, kako biste im pružili mogućnost da reše Vaš problem. Možete da izgubite bilo koje pravo na nadoknadu, ukoliko propustite to da učinite. Ukoliko problem ne bude rešen na Vaše zadovoljstvo, treba da kontaktirate predstavnika agenta čiji se podaci nalaze na vaučeru koji Vam je predat u Ageniji, a može biti i u INFO knjizi koja se nalazi u delu za informacije ili INFO tabli.

Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovreno:

***a.** za hotelski smeštaj:*

Od momenta prijavljivanja 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 i apartmana po jedinici:*

Od momenta prijavljivanja 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:*

Od momenta prijavljivanja 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 poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila. Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila: Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi. Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija. U sledećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubi nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karteru ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje;gubitak ili oštećenje ključeva;troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgod 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);origimal 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 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 se mogu preneti trećim licima radi utvrđjivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.*

e. *Brodski prevoz: Organizator naplacuje jednokratno SERVICE FEE uslugu (svoje administrativne troškove) u iznosu od protivvrednosti 15eur za rezervaciju i izdavanje brodskih karata koja obuhvata najviše 1 vozilo i 5 putnika. Ukoliko datum polaska, vrsta broda, uslovi kompanije to dozvoljavaju, postavlja se rezervacija koja je aktivna do poslednjeg momenta za izdavanje karata (TL Time limit). Istekom tog roka, ističe opcija rezervacije i Agent vrši naplatu kompletnog Service Fee. Ukoliko ne postoji opcija mogućnosti postavljanja rezervacije, vrši se automatska naplata kompletne cene brodskih karata uz naplatu usluga Service Fee. Organizator koristi agentski pristup kroz rez.sistem sa ogrničenim mogućnostima. Jednom izdate brodske karte ne mogu se menjati tj. njihov status je NON REFUNDABLE. U pojedinim momentima, moguća je zamena karata za drugi termin putovanja kod istog prevoznika. Ukoliko se dozvoli promena izdatih karata, putnik je dužan priložiti neoštećene karte u celosti koje se menjaju (izgubljene karte se ne mogu otkazati ili promeniti) i saglasan je sa cenom promene koja može biti različita u zavisnosti od pojedinačnih pravila brodskih kompanija. Svaka promena rezervacije nosi za posledicu i naplatu novog Service Fee. U nekim slučajevima, moguće je*

izvršiti storniranje plaćenih karata. U tom slučaju, putnik se prethodno obaveštava sa troškovima otkaza koji su različiti i zavise od poslovne politike brodske kompanije i ukoliko je saglasan vrši se isplata. Isplatom novca, putnik potvrđuje da je saglasan sa troškovima otkaza te da nema daljih potraživanja prema Organizatoru. Putnik se upozorava da su DECK karte standardna ekonomska klasa koja se može razlikovati od jednog do drugog plovila a u zavisnosti od prevoznika, enterijera i vrste plovila. Vreme za prijavu na plovilo zavisi od vrste prevoza kao i od same politike prevozioca i može se razlikovati od destinacije do destinacije. Ove informacije se mogu razlikovati od informacija objavljenih na sajtu brodskog prevoznika usled različitosti pružanja usluge samog previozioca.

f. *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, 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: *Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. 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. Putnik je saglasan da na date adrese može primiti obaveštenja o neisplaćenim obavezama po ugovoru, putnu dokumentaciju, obaveštenja o polasku i druge poruke a koje se odnose na putovanje, ili druga obaveštenja o putovanjima organizatora. Organizator će putnikovu email adresu ukloniti sa liste na zahtev putnika.*

17. OBAVEZNOST PRIMENE: *Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja, 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. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opte uslove.*

U slučaju pokretanja sudskog spora, nadležan je sud prema sedištu Organizatora putovanja uz primenu propisa R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 26.09.2025. godine, danom kojim prestaju da važe opšti uslovi objavljeni 30.09.2024. godine

M.P. *Ime i potpis direktora*

Bojan Milosavljević