

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019), direktor SABRA COMPANY iz Beograda, Majke Jevrosime 20, PIB 100062149, MB 17130609, dana 25.03.2024. godine. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE 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: **OUP**), unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), potvrda o Garanciji putovanja (dalje: **Garancija**), da je kao i svi putnici iz Ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja, osiguranja od otkaza i osiguranja prtljaga, dodatnim transferima, kao i izletima za čije izvođenje je odgovoran lokalni partner.

Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i SABRA COMPANY kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim Ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja, u skladu sa članom 93. ZOZP.

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svakom trenutku izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten pre zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program (ponudu), Ugovor se smatra sporazumno 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 sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika ili promeni delove Programa, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već to postaje obaveza Posrednika (član 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, osim ako Programom nije drugačije definisano. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije predviđeno Programom ili posebno 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. OUP. Svaka uplata 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 može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih OUP.

Rezervacije hotela kod hotelijera ili partnera se vrše nakon uplaćene akontacij u visini od 40% od cene aranžmana, osim ako Programom nije drugačije definisano. Konačna potvrda ili otkaz rezervacije se dobija najčešće do 48 sati po uplati akontacije ili duže, do odgovora hotela ili partnera. Ukoliko rezervacija ne bude potvrđena od strane hotela ili partnera, celokupan iznos akontacije se vraća na račun uplatooca ili se radi novi upit pod tada važećim, eventualno novim uslovima prodaje.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- da u Ugovoru 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 Putnika u skladu sa Zakonom i ovim OUP, osim ako su propusti u

izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,

- saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, da se stara o pravima i interesima Putnika
- pre polaska na put da 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 lica van Programa (fakultativne izlete, najam automobila, mopeda, bicikla, plovila, lekarske i bolničke usluge i drugo),

- sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim OUP, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje reklamacije Putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, OUP i Garancijom putovanja, da istakne i ugovori posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,

- da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, osiguranje od otkaza aranžmana i osiguranje prtljaga, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator (ali može posredovati u pribavljanju),

- da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,

- da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i potpune podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja iz Ugovora i garantuje da on i saputnici, njegove i saputničke putne isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugih propisi),

- da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima slučajno, neprimerenim ponašanjem, kršenjem zakonskih i drugih propisa, Programa i ovih OUP,

- ukoliko mora da otkáže Ugovor, da blagovremeno odredi drugo lice(a) da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi 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 Republike Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod Organizatora i ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu i mestu polaska i povratka sa putovanja.

- da se sam obaveštava o Organizatorovim jednostranim promenama OUP, cena i Programa, a putem zvaničnog sajta Organizatora www.sabra.rs, gde će promene biti prikazane ili telefonom na broj 011/4147077 u poslovnica Organizatora kod referenata prodaje aranžmana.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu (po jedinstvenoj ceni). Jeinstvena cena je iskazana u dinarima ili u stranoj valuti. Ukoliko je cena istaknuta u stranoj valuti, obračun i plaćanje se vrši u dinarima prema srednjem kursu NBS, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet reklamacije Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene, ili su posebno napomenute u Programu (fakultativni izleti, ulaznice...)) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluga u lokalnoj valuti i ta cena ne može biti predmet reklamacije Organizatoru.

Cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja (prema programu putovanja) i uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga, prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i smeštajne objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovnu uslugu predstavnika, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena i iskazana jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako drugačije nije posebno ugovoreno ili objavljeno u Programu (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: boravišnu taksu, peronizaciju, posebne-neobavezne usluge predstavnika Organizatora, fakultativne programe, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanja vize, putno osiguranje putnika i prtljaga, osiguranje od otkaza aranžmana, usluge "room service", korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, sportskih, SPA i masaže, lekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervacije posebnog sedišta i ležaja u prevoznom sredstvu, smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, klima uređaj, itd.), dodatni obroci, poseban režim ishrane, dodatni transfer, brodske („service fee“) i

hotelske napojnice i drugo (dalje: **Posebne usluge**). Posrednik („subagent“) nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara Posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Istaknuta cena na recepciji ili u smeštajnoj jedinici, ukoliko je različita od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daje pravo Putniku da vrši poređenje, uloži reklamaciju i zahteva povraćaj razlike u ceni, kao što ne daje ni pravo Organizatoru da zahteva doplatu. Istaknuta kategorija na objektu ili unutrašnjosti smeštajne jedinice u pojedinim zemljama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa našim, medjusobno i kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo Putniku na reklamaciju. Vrlo često (na primer u Grčkoj i Italiji) kategorija je istaknuta simbolom „ključa“ ili nekim drugim simbolom, te je ista neprevodiva u slova ili zvezdice, jer može biti od 0 – 10 i drugo. Istaknuta kategorija u smeštajnoj jedinici je često niža od stvarne. Istaknuta i ugovorena cena aranžmana može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza, ishrane i pratećih usluga, te Organizator ne preporučuje uvek aranžman sa najnižom cenom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno. Na primer, za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, odnosno napuštanja hotela, povratnog leta avionom ili plovidbe trajektom, brodom, a ne datum rezervacije ili zaključenja ugovora. U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektno cene putovanja, uz doplatu iznosa od 3.000,00 din za učinjene manipulativne troškove.

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati lokalni partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim, festivalskim i drugim slobodnim/zabavnim aktivnostima.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Ukoliko Putnik blagovremeno (tačka 12) otkáže putovanje, Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, u slučaju promene: 1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje; 4) povećanja cene smeštaja od strane smeštajnog objekta usled objektivnih okolnosti (poskupljenje energenata, troškova održavanja, visine poreza...); 5) cene usluga nekog drugog izvršioca usluga. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun. Obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru. Na primer: specijalne ponude Organizatora ili direktnog pružaoca usluga, snižene cene u promotivnim akcijama i reklamnim kampanjama sa drugim pravnim licima, popusti, („last minute“, „2 za jedan“ i drugo), ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov naknadnog smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti, niti bilo kakve 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, smeštajne objekte, ishranu, način usluživanja obroka i prevozna sredstva. U slučaju da Putnik želi neke usluge višeg kvaliteta i van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima i publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (na primer

hotela, vile, prevoznika i drugih lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste pre zaključenja Ugovora. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne, nenamerne štamparske i računске greške, kao i objavljene pogrešne fotografije daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje i/ili obaveštenja lokalnog partnera u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu međusobno 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 i nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Moguće je da do momenta realizacije turističkog putovanja, u pojedinim slučajevima, dođe do promene kategorije smeštajnog objekta, smanjenja dodatnih sadržaja i promene radnog vremena, promene načina usluživanja obroka, kao i kvaliteta i kvantiteta hrane, havarija i smanjenja/proširenja objekta. U uslovima niske sezone, a nekada i u sezoni, moguće je da neki sadržaji smeštajnog objekta, ugostiteljski i trgovinski objekti u mestu opredeljenja nisu u funkciji, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator nema informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, tekućoj izgradnji okolnih objekata, neradnim danima i praznicima, radnom vremenu ugostiteljskih objekata i prodavnica, u i oko smeštajnog objekta, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u smeštajnim objektima i jedinicama ili nemogućnosti kupovine određenih dobara i korišćenja određenih usluga. Organizator, predstavnik ili lokalni partner ne mogu uticati na buku u susednim objektima i smeštajnim jedinicama. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija spoljnih i unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će Putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, položaja, opremljenosti i veličine, kao na fotografiji. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak Putnika u smeštajnoj jedinici ili objektu, odnosno mestu. Vreme polaska ili dolaska Putnika i ulaska i izlaska Putnika iz smeštajne jedinice ili objekta uslovljen je Programom, pravilima smeštajnog objekta, procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu dutićati na vreme polaska i dolaska prevoznog sredstva, na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slućajeve Organizator ne snosi odgovornost (kvar prevoznog sredstva, štrajkovi, poplave, odroni i sl.). Prvi i poslednji dan iz Programa su predvićeni za putovanje i ne podrazumevaju celodnevni boravak u smeštajnoj jedinici ili objektu (kao ni korišćenje usluge i konzumaciju jela i pića u hotelu) ili mestu opredeljenja, već samo oznaćavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta ili polaska autobusa, ranog jutarnjeg, kasnog popodnevnog ili večernjeg trajekta/broda, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim popodnevnim ili večernjim ćasovima, napušćanja iste u noćnim i ranim jutarnjim ćasovima i slićno, te navedeno ne može biti predmet reklamacije. Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 ćasa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio kompanije. U slućaju promene navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i mećunarodni propisi iz oblasti avio saobraćaja (eventualni prigovor Putnika se podnosi avio kompaniji). Poletanje i sletanje aviona kod ćarter letova je najćešće u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim ćasovima i ako je, na primer, obezbećen ugovoreni poćetni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Isto vaći i u slućaju kašćenja ostalih prevoznih sredstava u okviru Programa.

Usluge turistićkog vodića, pratioca, lokalnog vodića, animatora, lokalnog predstavnika ili lokalne agencije, ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo u smeštajnom objektu ili mestu boravka, već samo kontakt i neophodnu-nućnu pomoć Putniku po unapred utvrćenim terminima periodićnog dećurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladnan naćin (na vaućeru, recepciji, u smeštajnoj jedinici putem dostavljene pisane informacije, SMS ili elektronska poruka i drugo). Instrukcije i uputstva ovlaććenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, transfera, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i drugo) obavezuju Putnika, a ne pridržavanje pomenutih instrukcija je povreda Ugovora i sve posledice i štetu u tom slućaju, u celosti snosi Putnik.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odraćavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let aviona ili polazak drugog prevoznog sredstva treba da bude premešćen na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dućan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okonćanja turistićkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni izmeću ugovorenih i prućenih usluga (ćlan 103. ZOZP).

Ukoliko pre započinjanja putovanja dođe do promene koja nije prouzrokovana krivicom Organizatora, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz ili smeštaj, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Putnik je dužan da bez naknade, odnosno smanjenja cene ugovorenog aranžmana prihvati ponuđenu zamenu, ukoliko je u istom mestu i iste ili više kategorije, osim u slučaju da želi da, zbog promene, odustane od putovanja, što je moguće bez primene tačke 12 OUP. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje i bakšiša u hotelu iste ili više kategorije ne može biti predmet reklamacije Putnika.

Kada treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale stvarne 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 drugom pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da 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, kategoriju, lokaciju i položaj smeštajnog objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i druge karakteristike,

- smeštaj Putnika u smeštajnu jedinicu je najranije posle 14.00 i najkasnije do 16.00 časova na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje smeštajne jedinice najkasnije do 09.00 časova u vilama (studiji i apartmani) i pansionima, u hotelima i na krugerima do 10.00 časova, na dan završetka korišćenja smeštajne jedinice. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, niti prevoza. Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu,

- trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani, brodske kabine i drugo) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, dva i više pomoćnih ležajeva. Ti pomoćni ležajevi, mogu znatno smanjiti prostor i komfor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti (i najčešće su) manji (kraći i užji) od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje, dvosedi i slično, sa dušekom tanjim od standardnog ili nekoliko manjih i tanjih. U većini smeštajnih jedinica (trokrevetnih i četvorokrevetnih) su dva (do tri standardna ležaja) i jedan, dva ili tri pomoćna ležaja koji mogu biti neadekvatni i neudobni za odraslu osobu i bitno pogoršati kvalitet i komfor smeštajne jedinice,

- vreme rada klima uređaja u smeštajnim objektima i jedinicama različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa i zavisi isključivo od pravila smeštajnog objekta. Klima uređaji mogu biti centralni ili pojedinačni i vrlo često proizvode šum ili buku prilikom svog rada, u sobi ili brodskoj kabini (centralni) ili u sobi i na tersi (pojedinačni), za šta Organizator ne može biti odgovoran,

- Organizator putovanja ne može garantovati brzinu interneta i nije odgovoran u slučaju slabog signala ili nestanka interneta usled tehničkih problema u smeštajnom objektu i/ili lokalnih operatera,

- Organizator ne odgovara Putniku za slučajnu ili namernu štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, nedoličnog i neprimerenog ponašanja, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, vlasnika smeštajnog objekta i drugih neposrednih pružalaca usluga,

- ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu smeštajnu jedinicu, a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice,

- nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja (bez obzira na lokaciju novog smeštajnog objekta) na teret Organizatora. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje i bakšiša u hotelu više kategorije ne može biti predmet reklamacije Putnika. Smeštaj u objekte niže kategorije, sa drugačijom uslugom i na drugoj lokaciji, može se izvršiti samo uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta ili uplaćene usluge.

- Putnik preuzima obavezu informisanja i upoznavanja sa pravilima ponašanja u smeštajnom objektu i jedinici, kao i poštovanja istih, a naročito: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari (organizator i hotel/vila/brodar ne garantuju bezbednost stvari u sobi/kabini i sefu), unos hrane i pića u hotelske sobe, pripremi hrane intenzivnog mirisa, poštovanje kućnog reda,

vreme ulaska i napuštanja smeštajne jedinice, broj uplaćenih i dozvoljenih osoba, prijavljeno godište deteta u smeštajnoj jedinici, da li smeštajni objekat prima posetioce i kućne ljubimce i drugo i slično. Organizator ne odgovara za eventualne probleme i štete nastale po navedenom osnovu,

- u zemljama (Grčka, Italija, Španija i drugim) u kojima su kanalizacione cevi uže nego u Srbiji, bacanje otpadaka i toalet papira u WC šolju je u svim objektima zabranjeno ili propisano. U slučaju zagušenja, Putnik snosi troškove otpušavanja instalacije i eventualne nastale štete. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu i jedinici, samo ukoliko je to naznačeno u Ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik smeštajnog objekta ili Organizator mogu tom Putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja, bez obzira na kraći ili uskraćeni boravak,

- smeštajnu jedinicu u kojoj Putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajnog objekta ili Organizator imaju pravo otkaza smeštaja Putniku. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, narkotika i opijata, kao ni stvari i hrane (pripremanje) sa jakim ili neprijatnim mirisom. Nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju struje i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. U smeštajnom objektu se može količinski pripremati samo hrana srazmerno broju prijavljenih gostiju i hrana za uobičajenu dnevnu konzumaciju. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interene, propise o prethodno navedenom,

- Organizator ne može uticati na raspodelu smeštajnih jedinica u smeštajnim objektima (nadležnost recepcije u hotelu ili vlasnika vile, odnosno lokalne agencije),

- prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili Organizator mogu zatražiti od Putnika da deponuje ličnu kartu ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta,

- smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj (prema broju soba i kreveta) sefova, stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju... i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se najčešće naplaćuju. Bazeni u okviru smeštajnog objekta mogu biti privremeno zatvarani zbog čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena i način promene posteljine i peškira, iznošenje smeća i drugo, zavisi isključivo od pravila u smeštajnom objektu. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u smeštajnoj jedinici pojaviti razni insekti, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), glodari (u vreme visoke sezone kada su mesta preopterećena turistima), domaće životinje, za šta Organizator ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene i odnošenja smeća sa javnih površina, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer širina i dužina standardnih i pomoćnih ležajeva, oprema u kuhinji, kupatila (način izgradnje, veličina, bez prozora, često bez kade i ograđenog prostora za tuširanje), kapacitet i periodi isporuke tople vode u smeštajnoj jedinici, pri čemu Organizator nije mogao imati uticaja, niti može biti odgovoran.

- usluga ALL INCLUSIVE, (dalje: **AI**) ili sve uključeno i slične usluge, ne podrazumevaju da je sve uključeno u cenu, već samo ono što je navedeno na spisku hotela i konceptu AI koji je dostupan isključivo kod Organizatora (na srpskom ili engleskom jeziku) i koji je jedini obavezujući. (Na sajtu hotela ili kod drugih tour operatora i lokalnih agencija može biti istaknut drugačiji sadržaj i koncept AI usluge za isti hotel, a koji se razlikuje od onoga koji je ugovorio Organizator).

8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- raznovrsnost, kvalitet i količina hrane, kao i posluživanje hrane, nije međusobno uporedivo sa drugim smeštajnim objektima, mestima i zemljama i zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije smeštajnog objekta, zemlje i lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje na tzv. „švedskom stolu” ili posluživanje putem tzv „meni-ja“.

- usluga AI sa verzijama LIGHT (blagi) ili ULTRA (pojačani) i bilo koja druga slična verzija, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne može biti međusobno uporediva, u okviru iste ili različite kategorije hotela, destinacije i zemlje. Sadržaj i koncept usluge je dostupan kod Organizatora na srpskom ili engleskom jeziku i Putnik je o njemu pismeno obavešten i koncept uručen.

- doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva tzv. kontinentalni sa usluživanjem.

- ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30% (ili drugog minimuma koji odredi hotelijer), moguće je da se umesto usluge samoposluživanja tzv. "švedski sto" usluga ishrane izvrši posluživanjem tzv. „meni“ ili „a la carte“ ako hotel tako odluči. U tom slučaju, promena načina usluživanja obroka ne može biti predmet reklamacije Putnika i Organizator ne može biti odgovoran za takvu promenu.

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane, odnosno izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

- momentom prijave u hotel, odnosno smeštajnu jedinicu ili objekat, započinje ugovorena usluga u hotelu između Organizatora i Putnika, a momentom odjave na recepciji ili kod vlasnika smeštajnog objekta prestaju sve ugovorene usluge vezane za hotel ili smeštajni objekat. Propuštanje obroka ili nekorišćenje neke od usluga u smeštajnom objektu od strane Putnika, ne može biti predmet prigovora i refundacije.

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 (autobus, minibus, kombi, putničko vozilo, taksi, Uber vozilo i slično) i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (na primer prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Ukoliko nije izvršena doplata za određenu kategoriju sedišta ili ležaja u prevoznom sredstvu (po cenovniku), Putnik ima obavezu da prihvati svako dodeljeno sedište ili ležaj u prevoznom sredstvu koje mu Organizator dodeli.

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih prevoznih sredstava koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (automobil, taksi, kombi, minibus, standardni autobus ili autobus na sprat, trajekt, brod, čamac, Uber vozilo i drugo), kao i druga ispravna i registrovana prevozna sredstva ako to okolnosti (mali broj putnika, saobraćajne gužve, vremenske nepogode, štrajkovi...) uslovljavaju,

- za vreme vožnje u autobusima toaleti nisu u upotrebi, osim ukoliko to nije posebno navedeno u Programu. Ukoliko Organizator angažuje kombi ili minibus, u njima ne mora biti toalet. Tokom prevoza prevoznim sredstvom, zabranjeno je pušenje običnih i elektronskih cigareta, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. U slučaju nepoštovanja ovih odredaba, pratilac autobusa će uskratiti dalji prevoz putniku. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom ne pažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi prevozniku na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vodiča/pratioca putovanja,

- u slučaju kupovine samo karte za prevoz autobusom, avionom, trajektom/brodom ili vozom, svaka promena datuma polaska ili povratka od strane putnika, biće naplaćena po cenovniku ovlašćenog prevoznika ili Organizatora.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje drugih putnika, sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi u prevozno sredstvo 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. OUP.

- maršrutu i pauze (mesta i dužine trajanja) tokom putovanja određuje pratilac grupe (u dogovoru sa vozačem), koji ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih, zakonskih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promene red vožnje, mesto polaska/dolaska autobusa, maršrutu i mesta za pauze, kao i redosled obilazaka lokaliteta i lokalitete koji će se obići. Organizator ima pravo da skrene prevozno sredstvo do 20 kilometara sa objavljene maršrute radi sakupljanja Putnika, a da o tome prethodno ne obavesti Putnika. Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl..),

- zbog velikog broja vila i hotela u pojedinim mestima odredišta, kao i zbog nepredvidivih saobraćajnih gužvi ili radova na putu, polazak ispred vila ili hotela može biti i 60 minuta nakon zakazanog vremena povratka. Iz istih razloga se ne može predvideti ni dužina puta ili transfera u odlasku. U slučaju kašnjenja u odnosu na objavljeno vreme povratka autobusa, broda ili aviona, Organizator nema obavezu obaveštavanja Putnika o tome.

- neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena, prezimena, godišta rođenja putnika i drugo) mogu imati za posledicu ispisivanje nove autobuske, brodske, avio karte..., uz troškove ili proglašenje karte nevažećom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avio i brodsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u

agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata brodske, avio i bording karte. Putnik u celosti snosi posledice gubitka/nestanka iste, pre ili tokom putovanja.

- brodske, avio ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim imenima, relacijama, datumima i vremenima.

- prevoz Putnika vazдушnim, drumskim, 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 odgovornosti su Organizatora.

- uplatom prevoza (u okviru aranžmana ili samo prevoza) smatra se da je putnik pročitao sve navedene napomene i izvode vezane za prevoz, te u slučaju da dodje do navedenih situacija u tački 8.3., to ne može biti predmet naknadnog prigovora i žalbe.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane Srbije i sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati Putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i druge) koji važe za Republiku Srbiju, odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog organa i 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 i osiguranja, ukoliko iste pribavlja Organizator. Službenik Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje ispravnost i važnost 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 putnih i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre izlazak, 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 i posebne potrebe, kao na primer specifična ishrana, karakteristike smeštaja, uslove tokom prevoza, itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i drugo, jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da se o tome informiše i da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za nastalu štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i odredišnih zemalja, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, važiće odredbe tačke 12 OUP.

10. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika na aerodromu. 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 Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/209-4444 ili web sajt: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na avionu, u brodu, u autobusu ili prilikom transfera, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, autobusom prevozniku, brodaru ili vodiču. Po pravilu, isti odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete ili gubitak prtljaga. Organizator ne može biti odgovoran za gubitak prtljaga u avionu, autobusu, brodu ili na aerodromu i u luci. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti dva komada prtljaga, osim bicikla, čamca, vanbrodskog motora, mopeda, nameštaja i drugo/slično i predati ga ovlašćenom licu Organizatora ili vozaču. Preko propisane količine, prevoznik može odbiti da primi višak prtljaga ili ga dodatno naplati. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Prevoznik neće primiti od Putnika prtljag koji nije lični (na primer trgovačka roba, mašine, alate, prevozna sredstva i drugo), zapaljive i opasne materije i kućne ljubimce. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima (lični prtljag) unetim u prevozno sredstvo (kako u prostor za prtljag, tako i u kabinu autobusa, aviona, broda...), o predaji i preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat i jedinicu. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uslovima osiguranja. Prenos prtljaga i pešačenje Putnika od/do mesta parkiranja prevoznog sredstva do smeštajne jedinice i obrnuto je obaveza Putnika (prevozno sredstvo ili

vozilo za transfer i prevoz prtljaga će prići što je moguće bliže smeštajnom objektu odnosno prevoznom sredstvu). Za zaboravljen prtljag, nestanak ili oštećenje u transportu od parkinga, aerodroma, luke i slično, do smeštajnog objekta i nazad, 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 i lomljive predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nosi sa sobom ukoliko ne postoje uslovi za čuvanje.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator i prevoznik ne odgovaraju za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, nakit, vredne stvari, uređaji, aparati i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora, vozaču ili neposredno izvršiocu usluge i o tome sačini zapisnik potpisan od obe strane.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom; 2) ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, smeštajni objekat, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjeње cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od: (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana; (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana; (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana; 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti 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. Pod napred navedeno spada, na primer situacije, da za prethodno potvrđenu rezervaciju (sobu/apartman) nema mesta u hotelu/vili, tzv. "overbooking" ili je ponudjena zamena sobe/apartmana ili hotela/vile od strane hotelijera ili lokalne agencije neadekvatna. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o promeni ili raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Ako o tome nije imao nikakva saznanja, odnosno ako Organizator o tome nije bio unapred obavešten od strane hotlijera, vlasnika vile ili lokalne agencije, ne može biti u obavezi da o tome obavesti Putnika, niti može biti odgovoran za raskid ili promenu ugovora. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

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

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana, sata, trajanja i mesta početka i nastavka putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje aviona, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode, štrajkovi ili druge vanredne i objektivne okolnosti i viša sila) 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 nedoličnog ponašanja, bez obzira na opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknadi pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, proglašene zaraze i epidemije, proglašene elementarne nepogode, štrajkovi i slično), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne, odnosno učinjene troškove i ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od ugovorenog putovanja, o čemu je dužan pismeno obavestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Promena datuma putovanja, promena smeštajnog objekta, kao i odustanak jednog od putnika iz ugovora, smatraju se otkazom Putnika od putovanja. Za destinacije za koje je potrebna viza, otkazni rok se računa do poslednjeg dana predviđenog za predaju dokumentacije za vizu. Datum pismene izjave ili otkaza Ugovora, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ili stvarni troškovi Organizatora (iznos avio karte, karte za trajekt, ulaznice, naknada rezervisanog hotela, cena apartmana u fiksnom zakupu i slično), ako Programom nije drugačije određeno i to:

- učinjeni administrativni troškovi (do 5% cene aranžmana) ili stvarni troškovi obračunati Organizatoru od strane izvršilaca usluga iz aranžmana, ako se putovanje otkáže do 45 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz), ili

- stvarni troškovi obračunati Organizatoru od strane izvršilaca usluga iz aranžmana, odnosno

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,

25 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

50 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

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

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

100 % ako se putovanje otkáže 5 ili manje dana pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na polazak, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata tokom putovanja, nedolazak u objekat smeštaja, odustanka u toku puta. Za obračun naknade, primenjivaće se povoljniji (realan) obračun za Organizatora.

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sleđaća skala ako se putovanje otkáže i to kod **brodskih krstarenja, avio karata i putovanja preko stranih organizatora:**

- učinjeni administrativni troškovi (do 5% cene aranžmana), a najmanje 70 eur po punoplativoj osobi u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS, do 120 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz),

- stvarni troškovi obračunati Organizatoru od strane izvršilaca usluga iz aranžmana, odnosno

10% od 120 do 91 dana pre početka putovanja,

25% od 90 do 61 dana pre početka putovanja,

50% od 60 do 46 dana pre početka putovanja,

60% od 45 do 31 dana pre početka putovanja,

100% od 30 dana i manje pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na ukrcaj, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata i odustanka u toku puta,

ili prema Posebnim uslovima putovanja (dalje: **PUP**) ukoliko su propisani i utvrđjeni za predmetnu brodsku kompaniju avio kompaniju ili stranog organizatora, o čemu će Putnik biti obavešten putem uručenja PUP.

Promena bitnih elemenata ugovora kao što su ugovorenog mesta ili datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanja ugovorene cene i slično, smatra se odustajanjem Putnika od putovanja.

Odustanak jednog ili više putnika iz ugovora od putovanja, ne oslobadja ostale putnike iz ugovora obaveze isplate celokupnog ugovorenog putovanja. Takav slučaj će se smatrati promenom ili odustankom od ugovorenog putovanja i primenjivaće se napred navedene odredbe za slučaj odustajanja od putovanja, osim u slučaju da putnici sami pronadju zamenu, kada će se obračunati i naplatiti samo stvarni, učinjeni, troškovi promene putnika i to samo u slučaju da su za to ispunjeni svi zakonski i vremenski (termini) uslovi za promenu.

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne

zaključi ugovor, Putnik je u obavezi da Organizatoru nadoknadi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, taksi, organizacije putovanja i slično), a koji mogu biti najviše do visine cene smeštaja, ishrane, prevoza, taksi i ostalih uračunatih troškova, ukoliko organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora su:

- iznenadne bolesti Putnika, kao i bolesti ili smrtinje njegovog krvnog srodnika u prvoj liniji, a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno, bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno, usvojenika i usvojioca,

- poziva za vojnu vežbu Putnika (ako se ne može otkazati) i elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašenih od nadležnog organa Srbije (u/za Srbiju) ili tranzitne i određene zemlje. U ovom slučaju, Organizator je dužan da na zahtev putnika obrazloži iznos naknade.

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, štrajkovi, elementarne nepogode, klimatski uslovi i slično, za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa Srbije (u/za Srbiju) ili tranzitne i određene zemlje, gubitak zaposlenja ili zabrana korišćenja godišnjeg odmora od strane poslodavca.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja ili hronične bolesti, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici i onemogućava početak i korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj ukupno uplaćenih sredstava, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, Putnik je dužan nadoknaditi štetu Organizatoru do punog iznosa troškova.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja od otkaza, 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 (autobuske, avio i brodske karte koje se najčešće ne mogu stornirati i vratiti i sl., a naročito u čarter saobraćaju ili kod karata u redovnom saobraćaju kupljenih uz klauzulu da se karte ne mogu vratiti, tzv. "not refundable").

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 (hotela, prevoznika i drugo) 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 obavl znatan deo usluga koje su utvrđene Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA: U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje, osiguranje od otkaza i osiguranje prtljaga. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom i to za otkaz putovanja, osiguranja prtljaga, osiguranja putne odgovornosti, zdravstvenog osiguranja sa uključenim Covid 19 osiguranjem i osiguranja protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja i osiguranja od otkaza i prtljaga Putniku, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik treba da pročita uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto obezbedi kod Organizatora, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2000 eura i dve garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 100.000 eura i 250.000 eura, 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.

1. Garancija po Ugovoru o Garanciji putovanja i davanja saglasnosti za izdavanje bankarske garancije broj 0045/2020 od 07.04.2021. godine i Aneksa od 09.07.2021. godine zaključenog sa Primaocem garancije Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Broj bankarske garancije 00-423-1800003.9 od 15.04.2021. i Amandmana I od 09.07.2021. godine banka Direktna Banka AD, Kragujevac, Bulevar Kraljice Marije 54B.

Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci, računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi. Korisnik bankarske garancije, Putnik aktivira bankarsku garanciju bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka propisanog slučaja preko Primaoca bankarske garancije Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011/3228-686, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs. Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci, računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi. Korisnik bankarske garancije, Putnik aktivira bankarsku garanciju bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka propisanog slučaja preko Primaoca bankarske garancije Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011/3228-686, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs.

2. Garancija po Polisi broj 3000040508 od 19.03.2024. Akcionarskog društva za osiguranje Milenijum osiguranje. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, Akcionarskog društva za osiguranje Milenijum osiguranje. Korisnik garancije, putnik aktivira polisu, odnosno garanciju putovanja bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka propisanog slučaja kod davaoca garancije Akcionarskog društva za osiguranje Milenijum osiguranje, pisanim putem ili telegramom na adresu Bulevar Milutina Milankovića 3b, Beograd (Novi Beograd), na mail: office@milenijum-osiguranje.rs.

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda YUTA ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim OUP i Opštim uslovima YUTA-e).

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA: Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena i da vodi evidenciju primljenih reklamacija, da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdanu reklamaciju saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (na primer prevozniku, hotelijeru, lokalnoj agenciji – partneru Organizatora i drugima), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije, Putnik prvo treba kontaktirati predstavnika Organizatora ili lokalnu agenciju – partnera Organizatora. U slučaju da mu oni nisu dostupni, može kontaktirati Organizatora preko broja telefona 00381114147077, radnim danima od 09.00 do 17.00 časova, subotom od 09.00 do 14.00 časova po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: sabra@sabra.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojeg se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka primereni rok u zavisnosti od prirode reklamacije za rešavanje opravdane reklamacije na licu mesta (vremenski okvir od 24 do 48 časova (na primer kvar frižidera ili klima uredjaja, nestanak struje ili vode (hladne ili tople), loše očišćen apartman, nedostatak opreme, posudja, posteljine, peškira, prebukiranost smeštaja i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi ili slično priveremeno rešenje do konačnog rešenja. U slučaju da Putnik preti Organizatoru ili predstavniku Organizatora ili njegovo ponašanje prelazi granice Zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju i zaštitu policije. U takvom slučaju Organizator odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju mogao trpeti Putnik. Ako Putnik na licu mesta ne prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator neće uvažiti naknadne putnikove reklamacije. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) 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 adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, da odlučuju o zameni smeštajnog objekta ili jedinice, mesta u autobusu i slično, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene na licu mesta, a ni po povratku sa putovanja, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika ili Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka“, isključivo Organizatoru, dostaviti osnovane i dokumentovane reklamacije (pisanu reklamaciju sa lica mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i 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, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne reklamacije. Reklamaciju i drugo, Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adrese poslovnica Organizatora u Beogradu, I. Grašanina 20 ili u Novom Sadu, A. Cesarca 18 ili na email sabra@sabra.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 ili na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Ukoliko Putnik propusti da blagovremeno obavesti Organizatora o nedostacima pruženih usluga ili nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između ugovorenih i pruženih usluga, ne može zahtevati umanjene cene, raskid ugovora i naknadu štete.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i ukoliko je reklamacija delimično ili potpuno uvažena, u roku od 15 dana (od dana prijema reklamacije) isplatiti razliku u ceni. Organizator može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika, ili u slučaju produžetka roka usled postizanja sporazumnog rešenja - pregovaranja, sakupljanja izveštaja i dokaza 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 reklamaciji koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, nematerijalnu štetu, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenoj reklamaciji, 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, ovim OUP, PUP i OUP YUTA, 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 i drugim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane, ispunjenje ugovorne obaveze Organizatora tokom boravka Putnika postane nemoguće, troškove povratka Putnika u mesto polaska ili drugo dogovoreno mesto, snose ugovorne strane u jednakim delovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora snosi Putnik.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica izvršilaca.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora. U tom slučaju će Organizator zatražiti zaštitu svojih prava i naknadu pretrpljene štete pred sudskim organima.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja 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 OUP i PUP, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (na primer let avionom, transfer, smeštaj, kružna tura itd.), naknada za storno troškove se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

učinjeni administrativni troškovi, (do 5% cene koštanja putovanja), ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

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

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

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

100 % ako se putovanje otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja, kao i ukoliko Putnik ne dodje na polazak ili se ne prijavi na avion, u hotel i slično.

15.2. Pojedinačne usluge i „rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge, bio on domicilni ili strani pružaoac usluge.

Za individualne rezervacije i „rezervacije na upit“ Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita Organizator zadržava u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo Posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (na primer pojedinačna usluga smeštaja, krstarenja, prevoza autobusom, avionom, brodom ili vozom, ulaznice za sportske i kulturne manifestacije, izlete, rent-a car i drugo). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge, npr. kod iznajmljivanja vozila (rent a car) Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila. Rezervacije vozila važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model, a često se mogu isporučiti i vozila više kategorije po ugovorenoj ceni, što nikako ne može biti razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu npr. zbog povećane potrošnje goriva, skuplje putarine i drugo. Vozilo se ne može preuzeti bez vaučera, vozačke dozvole i kreditne kartice (sigurnosnog depozita i do 2000 eura). U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

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

a. za hotelski smeštaj:

do 30 dana pre početka putovanja 10%
od 29. do 22 dana pre početka putovanja 15%
od 21. do 8 dana pre početka putovanja 25%
od 7 dana pre početka putovanja 50%
od 6 do 0 dana, do i nakon početka korišćenja 100% od cene.

b. za zakup apartmana ili vile po jedinici:

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

c. ostale pojedinačne usluge: Rezervisane pojedine usluge, kao na primer ulaznice za muzeje, koncerte, pozorište, karte za voz, autobus, trajekt, ski pas, razgledanja, pojedinačni transferi i drugo, prilikom eventualnog otkaza ili zakašnjenja na početak korišćenja usluge, Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog otkaza potrebno je Organizatoru vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke i karte za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene. Visina refundacije za blagovremene otkaze pojedinačne usluge prevoza zavisi isključivo od Opštih uslova prevoznika i otkaza davaoca pojedinačne usluge (npr. trajektne kompanije, ski liftova, avio kompanije, i drugo).

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, kuću ili vilu, Organizator upozorava Putnika na mogućnost da mu zakupodavac (vlasnik objekta) pri predaji smeštajne jedinice za odmor na upotrebu, može tražiti odgovarajući depozit za sporedne troškove i eventualnu nastalu štetu, a koji će mu biti vraćen od zakupodavca u roku i na način koji isti navede. Takođe, moguće je da neki troškovi tokom boravka budu naknadno naplaćeni prilikom odjave iz smeštaja, kao što su struja, čišćenje smeštajne jedinice, pranje posteljine i slično.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Putnik je upoznat da je Organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora-prijave o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, email adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima. Potpisivanjem Ugovora, Putnik se saglasio da povremeno prima SMS i email poruke sa obaveštenjima vezana za putovanje iz ugovora i razne promocije Organizatora na broj mobilnog telefona i email adresu koji je dostavio Organizatoru.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Pogramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove OUP, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi, krstarenja, avanturistička i tzv. daleka putovanja i drugo) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora, što važi i za ove OUP i druge PUP. Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih OUP, kao i OUP YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili priqovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php. U slučaju Zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda, Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost Suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih OUP i drugih PUP, kao i OUP YUTA i propisa R. Srbije. Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim definisanih odredbi Ugovorom, koje su povoljnije za putnika. Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim OUP primenjujuće se PUP, Zakon o turizmu, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o potrošačima, OUP YUTA, kao i dosadašnja praksa. Svojim potpisom na Ugovoru, Putnik potvrđuje da su mu ovi OUP uručeni, da ih je razumeo i prihvatio.

Ovi OUP važe od 25.03.2024. godine sa kojim danom prestaju da važe OUP objavljeni 01.06.2022. godine.

*Direktor
Braslav Vlaho*
