OPĆI USLOVI PUTOVANJA

PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog Ugovora o putovanju i potvrde i prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti/Opći uslovi/uvjeti putovanja (dalje: Opći uvjeti), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u cjelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja i osiguranja od otkaza putovanja.

Odredbe ovih Općih uvjeta čine sastavni dio Ugovora između Putnika i agencije kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definiranih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Prije zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obaviješten prije zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmijenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program – ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o 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. Ako posrednik u ugovoru-potvrdi, ne naznači svojstvo u kome nastupa, posrednik u organizovanju putovanja smatra se kao organizator putovanja.Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Općih uvjeta. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u cjelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate

aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Općih uvjeta.

Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu organizator putovanja se obavezuje da će pružiti potrošaču najmanje dvije usluge koje je utvrdio organizator putovanja, samostalno ili po zahtjevu potrošača, i to usluge prevoza i smještaja, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene, s tim da je potrošač dužan da plati organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu.

Ugovor o turističkom paket-aranžmanu obavezno sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču.

U trenutku zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu ili neposredno nakon njegovog zaključenja, Organizator će potrošaču izdati potvrdu o putovanju.

U slučaju organizacije grupnih putovanja, kao što su: učeničke, đačke i studentske ekskurzije, Organizator će zaključiti ugovor o organizaciji ekskurzije sa vaspitno-obrazovnom ustanovom u čije ime se organizuje ekskurzija ili na drugi način, a sve u skladu sa nadležnim Zakonom o turizmu ili Pravilnikom o odvijanju ekskurzije donešenom od strane nadležnog ministarstva na čijem području se zaključuje ugovor.

OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahtjeve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio;

Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cijene) povodom blagovremene i

osnovane pisane reklamacije – prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Općim uvjetima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, djelovanjem više sile ili nepredviđenih

događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbežne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati;

Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika;

Prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;

Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;

Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,

Da sam obezbijedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator, ako ugovorom nije drugačije definisano (npr. đačke i studentske ekskurzije…),

Da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,

Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) ,

Da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,

Da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje,

Drugo lice koje preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni Organizatoru za

plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza, u kojem slučaju Organizator može zahtijevati naknadu samo stvarnih troškova koji nastanu zamjenom potrošača

Da lično (grupni prigovori se neće uzimati u obzir) bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi (incident report) Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,

Da se prije zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine (www.mvp.gov.ba) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika,

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

CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cijene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u konvertiblnim markama prema zvaničnom kursu na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge.

Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korištenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korištenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog

sjedišta u prevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge).

Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uvjeti koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do pune cijene putovanja.

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

PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmene valute, kada je cijena izražena u konvertibilnim markama ili do promjene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju:

promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),

promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i

uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%. Organizator je obavezan da informira putnika/ potrošača o povećanju cijene kada sazna za gore navedene okolnosti. Ako Organizator zahtijeva povećanje cijene, potrošač ima pravo da odustane od Ugovora pod uvjetom da to odmah saopšti Organizatoru.

Naknadna sniženja cijena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u 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. Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prevoznog sredsta na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i posljednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mestu opredjeljenja – već samo označavaju kalendarski danpočetka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomijeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje – slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cjelosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed 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, smještajem,zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povreduUgovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti.

Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Kad treće lice stupa na mjesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mjesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cijene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

Smještaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. katakteristike,

Smještaj Putnika u objekat je najranije poslije 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 prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prevoza,

Trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad klima uređaja 24 časa,

Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.

Ako Organizator ili treće lice koje je u ime Organizatora trebalo da izvrši obavezu iz Ugovora, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu.

Ako u gore navedenom slučaju potrošač podnese Organizatoru zahtjev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime Organizatora trebalo da izvrši obavezu iz Ugovora, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, Organizator je ovlašćen da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa.

Organizator se oslobađa odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštivanje kućnog reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

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

Usluga All inclusive i bilo koja druga podrazumijeva 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 , podrazumijeva kontinentalni doručak.

Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem.

U smještajnom objektu su identični uvjeti ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama.

U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

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 primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uvjete predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,

Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta. Putnik je dužan da prije puta provjeri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavijesti vodiča/pratioca putovanja.

Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih 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, primjenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Općih uvjeta.

Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac – vozač. Vodič/pratilac – vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjedosnosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosljed obilazaka lokaliteta.

Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi Putnik.

Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte.

Putnik u cjelosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

Prevoz Putnika vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim 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.

PUTNE ISPRAVE, POŠTIVANJE VJERSKIH, ZDRAVSTVENIH I ZAKONSKIH ZAHTIJEVA:

Svi uvjeti objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Bosne i Hercegovine. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uvjete (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informira kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uvjete i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašten 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 vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezane za njegove vjerske ili zdravstvene razloge, kao npr.specifična ishrana, karakteristike smještaja itd. zbog vjerskih razloga, hronične bolesti, alergije, invaliditeta (invalidska kolica, pratilac 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 obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primjenuju se odredbe tačke 12. Opštih/Općih uslova/uvjeta.

PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informira na aerodromu sa kojeg putuje. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete.

Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga po korisniku sjedišta i predati ga ovlaštenom licu Organizatora. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja ili

osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namjere 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 vrijedne 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 dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe Ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, ove izmjene će bez odgađanja saopštiti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan

potrošaču, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom Ugovora. U gorenavedenom slučaju potrošač ima pravo da:

prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni,

prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni i

zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu. Potrošač je obavezan da bez odgađanja obavijesti Organizatora o svojoj odluci, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja i

zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze Organizatora postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača. Ako je u gorenavedenom slučaju potrošač preduzeo određene radnje u cilju ispunjenja svoje ugovorne obaveze, potrošač može zahtijevati od Organizatora vraćanje uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

Troškove povratka potrošača u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto, snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket-aranžmanu snosi potrošač.

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.

Za vrijeme putovanja:

Ako Organizator nakon počinjanja putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa Ugovorom, obavezan je da ponudi potrošaču druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i da isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

Ako pružanje usluge nije moguće, ili potrošač ne prihvati uslugu iz opravdanih razloga, Organizator je obavezan da potrošaču nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i da obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem.

Ako Organizator ne pruži potrošaču usluge ili ako ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem, potrošač može da:

o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge i

izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa Organizatorom.

Organizator za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti Putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene Programa ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, prinudno slijetanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna 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 izmjene Programa. Ako za vrijeme izvršenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu dođe do izmjena u aranžmanu, a potrošač se odluči da raskine ugovor o turističkom paket-aranžmanu, u tom slučaju, potrošač snosi samo realne troškove izvršenih usluga agencije do trenutka odustajanja od aranžmana Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usljed 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 okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed nisu mogle predvidjeti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), Organizator ne

preuzima nikakvu odgovornost.Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbijeđenim prevoznim sredstvom.

Organizator je obavezan da potrošaču nadoknadi troškove nastale raskidom Ugovora, osim u slučaju:

raskida Ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača da je izvršenje putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obavještavanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana počinjanja putovanja i

prestanka Ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

Prije početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti 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 vrijednost aranžmana, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkaže do 45 dan prije početka putovanja,

10 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 dana prije početka putovanja,

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

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

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

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

100 % ako se otkaže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primjenivaće se sljedeća skala otkaza i to:

kod brodskih krstarenja

5% a najmanje 60,00 eur do 91 dana prije početka putovanja,

15% od 90 do 45 dana prije početka putovanja,

30% od 44 do 29 dana prije početka putovanja,

50%od 28 do 15 dana prije početka putovanja,

80% od 14 do 7 dana prije početka putovanja,

95% od 6 do 3. dana prije početka putovanja,

100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đačke i studenske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor

5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

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

100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u toku putovanja.

za otkaz rezervacije avionske karte

Kod otkaza ili promjene datuma avionske karte koja je izdata primjenjuju se uslovi otkaza koje određuje isključivo svaka avio kompanija, prema svojim pravilima i uslovima tarifa.

Kod putovanja označenih kao interkontinentalna (Amerika, Azija, Afrika, Australija, Bliski i Daleki Istok…), primjenjivaće se sljedeći uslovi otkaza zbog striktne politike avio kompanija i hotela:

5% ako se putovanje otkaže 120 dana prije početka putovanja,

20% ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50% ako se otkaže od 89 –60 dana prije početka putovanja,

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

100% ako se putovanje otkaže 44 do prije početka ili u toku putovanja

Promjena ugovorenog mjesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smještaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vježbu 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 spriječenosti za rad (potvrdu izabranog ljekara 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 vježbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumijeva od strane ovlaštenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog

zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtijeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak -korištenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamijene putnika, obavezan da sa novim putniko zaključi ugovor.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobivanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

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 neiskorištenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dijela cijene neiskorištenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mjere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14 ovih Općih uvjeta, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

Organizator je obavezan da realizuje aranžman na način koji je ugovoren.

U slučaju da aranžman nije realizovan u skladu sa Ugovorom, potrošač može da zahtijeva od Organizatora otklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

Ako Organizator u primjerenom roku ne otkloni nedostatke u realizaciji Ugovora, potrošač može da raskine ugovor.

Potrošač/putnik nije dužan da Organizatoru ostavi primjeren rok za otklanjanje nedostataka u realizaciji Ugovora, ako:

pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako agencija izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu i

nema interes za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora.

Organizator snosi troškove povratka potrošača/putnika u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa potrošačem i druge troškove koji nastanu zbog raskida Ugovora.

OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savjetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtijevi direktno upućuju. Treba da pročitate uvjete putovanja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbjeđenje paketa punog osiguranja.

Paket punog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbijedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole daljnje putovanje ili putnik mora sam da plati troškove eventualnog liječenja. Organizator ima obaveze koje su utvrdili Zakoni o turizmu entiteta (RS i FBiH) kao i nadležni Zakoni o turizmu kantona.

POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mjestu vidno istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja reklamacije i da obezbijedi prisustvo lica ovlaštenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dvije godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani pismeni prigovor sačiniti sa lokalnim predstavnikom 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.

Organizator i lokalni predstavnik Organizatora, dužni su da bez odgađanja:

odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i

otklone svako odstupanje od Ugovora na koje potrošač ukaže.

U slučaju da odstupanje od Ugovora na koje potrošač ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, potrošač ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjenje cijene.

Ako odstupanje od Ugovora na koje potrošač /putnik ukaže, a koje nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, predstavlja neizvršenje ili djelimično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvaliteta, potrošač može da zahtijeva od agencije povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora.

Potrošač/putnik ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamjerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u tri primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cjelosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahtjeva srazmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i blagovremeno obavijesti ovlaštenog predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svjedoke i druge dokaze) i zahtjevati povraćaj razlike u cijeni između ugovorenih i neizvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora.

Putnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mjestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mjestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

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 mjesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije.Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskoristene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenoj reklamaciji po ugovoru, srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom organizatora za mirno rješenje 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 razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Općim uvjetima ili Opštim uslovima Organizatora putovanja (kada je riječ o posredovanju) kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanijetu 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 zahtjev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima prije isteka roka za rješavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obavještavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

Program putovanja po zahtjevu Putnika:

Individualno putovanje (dalje: Program po zahtjevu) Putnika jeste kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji

Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtjevu Putnika.

Na Program po zahtjevu analogno se primjenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Općih uvjeta, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

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

5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

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

100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u toku putovanja.

Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tudje usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i “rezervacije na upit” Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u konvertibilnim markama po zvaničnom kursu na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u cjelosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cjelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cjelosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge. Kod pojedinačnih turističkih usluga primjenjuje se sljedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovreno:

za hotelski smještaj:

5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

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

100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u toku putovanja.

za zakup apartmana po jedinici:

5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

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

100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u toku putovanja.

kod zakupa kamp vozila i motora:

5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

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

100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u toku putovanja.

iznajmljivanje Rent a Car vozila:

Putnik prihvata u cjelosti Opće uvjete iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sljedeća 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 zahtjeva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi.

Po pravilu je potrebno da se na licu mjesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sljedećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usljed nepoštovanja uvjeta 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 nezgodi ili ukradene iz vozila;potpuno oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu na licu mjesta Putnik je dužan: odmah obavijestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavijestiti agenciju za rent a car.

Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti djelmičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašteni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa obezbjeđuje Putnika, kao i drugog ovlaštenog vozača u saglasnosti sa odredbama općih uvjeta osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sljedeća 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 vrijednosti 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 uvjetima i posebnu saglasnost agencije.

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

Putnik potvrđuje da su njegovi lični podaci unijeti u ugovor o najmu vozila vjerodostojni i da je saglasan da se mogu prenijeti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

ostale individualne usluge:

Rezervisane pojedine usluge kao na primjer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski-pas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge 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 cijene.

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.

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, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

OBAVEZNOST PRIMJENE:

Organizator može Programom ili Posebnim uvjetima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opće uvjete putovanja, zbog posebnih slučajeva i pravila neposrednih pružaoca 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 dio takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opće uvjete.

U Matuzići, septembar 2021. godine