

## Opšti uslovi putovanja

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010) San Marco Travel d.o.o. iz Beograda, ul. Antifašističke borbe br. 24, lok. 45, dana 30.06.2011. g utvrđuje sledeće

### OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i San Marco travel d.o.o. iz Beograda, kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovori strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

1. **PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja San Marco travel d.o.o. iz Beograda (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Kada posrednik u programu putovanja organizatora i ugovor potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo posrednika, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenim pisanom ugovorom - potvrde o putovanju sa organizatorom, koja može biti i u elektronskoj formi shodno Zakonu o elektronskom potpisu (dalje: ugovor) i uplatom akontacije u visini 30% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, sme se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru.

2. **OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su:** Da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja - (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmerno realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pise reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem lica koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije posledice neizbežno uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati; Saglasno dobrim poslovnim običajima u o oblasti organizator se stara o pravima i interesima putnika; da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora,

3. **OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA su:** Da se detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima putovanja, da se informiše o fakultativnom zaključenju ugovora o osiguranju kojim se pokrivaju troškovi otkazivanja od strane putnika ili troškovi pomoći, uključujući repatrijaciju u svoju zemlju u slučaju nesreće ili bolesti i da zaključenjem ugovora (u svim slučajevima i u ime putnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u celosti prihvata; Uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegov putnik, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružiocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih opštih uslova; Odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana odnosno programa putovanja; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru neposrednom pružiocu usluga; Pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.mfa.gov.yu](http://www.mfa.gov.yu)) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

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

Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishra pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge).

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje prihvatila posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnosti organizatora.

Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima putovanja i ne odgovara za opise usluga sadržanih u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme-čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat uslovljen procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme poleta aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovor početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.

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

5. **PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potreban saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Naknadna sniženja cena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore

ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vre objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od ce aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putova podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije dodatno ugovorio posebne usl nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom obje opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smeštaj može se t saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvz uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hre i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije po 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 samovoljn odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza. Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevet četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studii, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po prav drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanju i koji bitno pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugačije nije ugovoreno. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima razlii je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa. Osim kod namere i grube neodgovornosti, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, k putnici nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete. Organizator ne odgov putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružak usluga. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servis ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je obavezan na njegov zahtev putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSI programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukolik popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje. Usluge transfera i prevoza putn podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje i primenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u t kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.). Neusklađenost ličnih podate datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularn za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplik avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardr turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja. Putnik ima obave primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisus policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do određišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hote primerjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svo ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vo - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponude mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transp prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovae Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija i pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodr informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevozn sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost o prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organze ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određišnu ili tranzitnu zemlju, već je obave stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku da dostavi organizatoru isprav i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validn 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 nikal 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 vre putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invalidite 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 obuhvat obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavii potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventual posledica sam snosi odgovornost za štetu.

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

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

**9. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanred okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog br prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povra uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji t prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim a linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobi zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili s putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, k prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbednosna situacija, elementa 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 sn eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvrše usluge.

Organizator se oslobađa ispunjenja ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predsta osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

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

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

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

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

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

100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navede slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lek: iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima otkaz ili prekid putovanja 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 zemlje putovanja. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši s organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane po zaključenju ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizacij) onemogućava početak ugovorenog putovanja.

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

Kod odustanka od ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

11. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Transp specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo ručnom prtljagu.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima uneti prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo da se putnik informiše na aerodromu Nik Tesla u Beogradu na telefon 011/209-4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero)

Osim kod namere i grube neodgovornosti, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koje putnici nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete.

12. OSIGURANJE: Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa putnog osiguranja tokom boravka u inostranstvu. Preporučuje se putniku da obezbedi polise za putno osiguranje. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize.

Prema Zakonu o turizmu organizator ima propisanu polis osiguranja za troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji inostranstvu usled insolventnosti Organizatora br. 273128 važeću od 30.06.2011. do 16.09.2013. godine osiguravajuće kuće WIENER STADTISCHE OSIGURANJE a.d. Beograd. Osiguranim slučajem smatra se i nemogućnost osiguranika kao organizatora putovanja da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja mesto polaska u zemlji i inostranstvu. Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača na tel. br. 0800200800, ili e-mail: [office@wiener.co.rs](mailto:office@wiener.co.rs). Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i Organizatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona, faxa ili e-mail preko kojih može kontaktirati u mestu trenutnog boravka.

Prema Zakonu o turizmu organizator ima propisanu polis osiguranja za naknadu štete putniku nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obaveza br. 42273111 važeću od 30.06.2011. do 16.09.2013. godine osiguravajuće kuće WIENER STADTISCHE OSIGURANJE a.d.o. Beograd. Osiguranim slučajem smatra se nemogućnost ispunjenja, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza osiguranika kao organizatora putovanja. Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

### 13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

- Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (r prevozniku, hotelijeru i dr.), ili direktno organizatoru i saradivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobromerom saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48h da se opravdani prigovor otkloni ( npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćavanje apartmana i drugi nedostaci).

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju oboje potpisuje. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastalo korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 30 dana nakon uočene nepravilnosti, obavesti o nedostacima izvršenih usluga organizator putovanja, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahteva povraćaj razlike u ceni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije.

- Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta.

- Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija r kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom puštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovničkim običajima, a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

- Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenju refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev putnika iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i o opštim uslovima.

14. TURISTIČKA PUTOVANJA DRUGIH ORGANIZATORA, PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE: U slučaju da San Marco travel d.o.o. Beograd, nije organizator putovanja, nastupa u ulozi posrednika. U tim slučajevima putniku daje informacije koje je primio od organizatora putovanja i pomaže mu prilikom prijavljivanja na putovanje. Uslu prijavljivanja, plaćanje (rokovi) i eventualna otkazivanja putovanja su u skladu sa važećim uslovima drugog organizatora. Eventualnu reklamaciju rešava organizator putovanja. Individualne »rezervacije na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 30% od cene rezervisanih usluga. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava organizator u celosti. 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 (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Eventualne reklamacije rešava neposredni pružalac usluga.

15. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima osim licima određenim posebnim propisima.

16. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima predvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetku slučajeva (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – dački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl.

Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika

definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

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

Ovi opšti uslovi važe od 30.06.2011. godine, kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni 22.09.2010. godine.

San Marco travel d.o.o., Beograd

Direktor

Kristina Stojiljković