

## Opšti uslovi putovanja

**1. U G O V A R A N J E A R A N Ž M A N A:** Putnik i organizator putovanja (u daljem tekstu ORGANIZATOR) ili ovlašćeni posrednik (subagent), sklapaju ugovor o aranžmanu sa elementima usluga koje ce putnik koristiti prema programu putovanja i opštim uslovima putovanja (u daljem tekstu OUP). ORGANIZATOR i ovlašćeni posrednik su prilikom ugovaranja dužni da putniku – ugovaraču uruče OUP ORGANIZATORA. Ugovorom se putnik obavezuje da ce ORGANIZATORU platiti ukupnu cenu aranžmana, a rezervacija je važeća kada se uplati iznos od 30% od vrednosti aranžmana. Ostatak ugovorene cene putnik plaća 15 dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra ce se da je odustao od putovanja pod uslovima iz tačke 6. ovih uslova. Svojim potpisom na ugovoru, putnik potvrđuje da mu je ponudeno osiguranje od otkaza, osiguranje prtljaga, zdravstveno osiguranje, osiguranje od nesrećnog slučaja, da su mu poznati i uručeni OUP i program putovanja i da ih u potpunosti prihvata. U slučaju sklapanja ugovora po sistemu "Last minute" ili "Specijalna ponuda", putnik nema pravo prigovora na smeštaj, uslove prodaje ili cenu, a po sistemu "Budget" ili "Paket A – B – C – D", putnik nema pravo biranja smeštaja u mestu smeštaja. Program putovanja obuhvata kombinaciju najmanje dve sledeće usluge: prevoz, smeštaj, ishranu ili pripremu i organizaciju putovanja.

**2. C E N E I T R A J A N J E A R A N Ž M A N A:** Cene putovanja – aranžmana su formirane na osnovu poslovne politike ORGANIZATORA i ne mogu biti predmet prigovora i pregovaranja. Cena je često izražena u stranoj valuti i plaća se u dinarima po prodajnom kursu sa svim pratećim troškovima poslovne banke ORGANIZATORA. Cene važe od dana objavljivanja programa putovanja, pa do novoobjavljene cene (ukoliko putovanje već nije ugovoreno) ili završetka putovanja. ORGANIZATOR takode, može povećati ugovorenu cenu (bez saglasnosti putnika do 10 %) u slučaju promene kursa valute zemlje putovanja ili tarifa i troškova prevoznika, najkasnije 15 dana pre početka putovanja. U slučaju da uvećanje prelazi 10 % cene, putnik može raskinuti ugovor o putovanju uz povraćaj celokupne uplate umanjene za relne troškove rezervacije, a ne više od 5% od ukupne cene aranžmana, u roku od 15 dana od dana raskida ugovora. Ukoliko putnik u roku od 48 sati pismeno ne obavesti ORGANIZATORA da odustaje od ugovora (po prijemu pismenog obaveštenja o promeni cene), smatra se da je saglasan sa novom cenom. ORGANIZATOR ima pravo da aranžmane iz programa putovanja prodaje po nižim cenama od navedenih, ukoliko proceni da za to ima potreba, a da putnicima koji su uplatili ili započeli plaćanje istog, ne umanjim cenu ili pruži neke druge povoljnosti. Cena aranžmana (ako nije drugačije ugovoreno) ne obuhvata: fakultativne izlete, troškove pribavljanja vize(a), ulaznica za objekte koji se posećuju, osiguranja, dodatne usluge u hotelu (sobni servis, korišćenje mini bara, klima uređaja, SPA, sportske, lekarske, telefonske i slične usluge). Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci, dodatni ležajevi i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je prijaviti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahteva posebnu ili dodatnu uslugu, naknadno, za vreme trajanja aranžmana, istu plaća u celokupnom iznosu predstavniku ORGANIZATORA, u valuti zemlje u kojoj se nalazi. ORGANIZATOR ne može biti odgovorna za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu putnika, a koje izvrši i naplati predstavnik, odnosno neposredni pružalac usluga (lokalni partner), a koje nisu bile predviđene programom putovanja. Trajanje aranžmana određeno je kalendarskim datumom, a ne časom polaska i povratka. Prvi i poslednji ugovoreni dan aranžmana ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka (24 sata) u ugovorenom mestu, već označavaju dan početka i završetka putovanja. Ukoliko je putnik ušao u smeštajni objekat (u daljem tekstu SO) posle ponoći, a koristio je uslugu noćenja i hladne večere (ukoliko je večera ugovorena), ili je zbog transfera u ranim jutarnjim satima napustio SO i koristio doručak „za poneti“ (ukoliko je ugovoren), kao i da nije iskoristio uslugu "sve uključeno" (ukoliko je ugovorena), smatraće se da je ugovorena usluga iz programa izvršena. Istaknuta cena na recepciji, u sobi/apartmanu/studiju/kabini (u daljem tekstu S/A/S/K), ukoliko je različita od ugovorne ili one u cenovniku ORGANIZATORA, ne daje pravo putniku da vrši poređenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u S/A/S/K u pojedinim zemljama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska...), ne znači da je kategorija uporediva sa našim, ili kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo putniku na prigovor. Vrlo često (npr. u Grčkoj i Italiji) kategorija je istaknuta u „ključevima" ili nekim drugim simbolima, te je ista ne prevodiva na slova ili zvezdice, jer ih može biti od 0 – 10... Takode, istaknuta kategorija je često niža od stvarne (zbog nižeg poreza vlasnika hotela ili vile). Popusti za decu i ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja treba tumačiti restriktivno (npr. popust za decu važi samo na osnovu istinitog datuma i godine rođenja i to do završetka putovanja). Cena putovanja može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza i pratećih usluga.

**3. O B A V E Z E O R G A N I Z A T O R A:** ORGANIZATOR ima obavezu da putniku pruži sve usluge i obaveštenja iz ugovora i programa putovanja: cenu, kvalitet i uslove korišćenja smeštaja i prevoza, boravka i posebnih usluga, granične i carinske formalnosti za državljane Srbije, kao i druge administrativne propise vezane za putovanje. ORGANIZATOR nema obavezu da proverava važnost i ispravnost putnih isprava putnika koji je državljanin Srbije i ne mora znati određene interne propise drugih država prema istima. ORGANIZATOR nema obavezu da ima saznanja i upozori putnika koji je državljanin drugih država, na granične, carinske i druge administrativne formalnosti za određenu ili tranzitnu zemlju. ORGANIZATOR odgovara za štetu koju prouzrokuje putniku zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja obaveza iz ugovora. Ukoliko je ORGANIZATOR poverio trećim licima izvršenje usluge prevoza, smeštaja i drugih usluga, on je odgovorna putniku za nastalu štetu usled potpunog ili delimičnog neizvršenja ugovorenih usluga, a saglasno propisima. Lični podaci putnika koji se ORGANIZATORU daju dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu i mogu se dati na uvid samo ovlašćenim licima saglasno zakonskim propisima. ORGANIZATOR ne odgovara za opise usluga u katalogima ili na internet prezentacijama neposrednih pružalaca usluga kao na primer, hotela, vile, restorana, broda, prevoznika... ORGANIZATOR je odgovoran samo za opise iz zvaničnog kataloga, cenovnika i internet prezentacije ORGANIZATORA.

**4. O B A V E Z E P U T N I K A:** Putnik ima obavezu da ORGANIZATORU plati ugovorenu cenu za aranžman prema uslovima iz ugovora i da blagovremeno dostavi sve tražene podatke i isprave potrebne za putovanje. Neblagovremeno, nepotpuno i netačno dostavljanje podataka, dokumentacije i isprava, neće se smatrati vanrednim okolnostima u slučaju otkaza zbog ne dobijanja vize. ORGANIZATOR ne garantuje, niti može uticati na dobijanje vize. Putnik je u obavezi da se lično stara da on lično, njegove putne isprave i njegov prtljag, ispunjavaju uslove predviđene garantnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim administrativnim propisima. Putovanja u zemlje, gde je obavezna vakcinacija ili pribavljanje određenih zdravstvenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da se blagovremeno informiše i to obavi. ORGANIZATOR neće snositi nikakvu odgovornost, niti je dužna vratiti novac za uplaćeni aranžman ili prevoz, ukoliko bi putniku bio zabranjen izlaz iz Srbije ili ulaz/izlaz kroz tranzitnu ili u određenu državu. Putnik odgovara ORGANIZATORU za pričinjenu štetu usled nepoštovanja ovih i ugovorenih obaveza, kao i za pričinjenu štetu u prevoznom sredstvu i SO koju je u obavezi da nadoknadi na licu mesta. Putnik ce prihvatiti bilo koje sedište ili ležaj u prevoznom sredstvu koje mu prevoznik ili ORGANIZATOR dodeli. U cenu prevoza nisu uračunati hrana i piće, osim ako je drugačije predviđeno programom putovanja. Ukoliko za vreme putovanja dođe do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdvajanja novih isprava, kao i sve druge troškove, snosi sam putnik. Kod prevoza autobusom, putnik ima pravo da ponese do dva komada ličnog prtljaga, a preko propisane količine, prevoznik može odbiti da primi višak prtljaga (kao i bicikl, čamac, deo nameštaja i sl.) ili ga dodatno naplati. ORGANIZATOR ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan da lično vodi brigu o svom prtljagu i stvarima unetim u prevozno sredstvo, o predavanju i preuzimanju prtljaga od prevoznika, odnosno unetom ili iznetom prtljagu u SO. Tokom prevoza autobusom, zabranjeno je pušenje, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. U slučaju nepoštovanja ovih odredaba, pratilac autobusa (vodič) ce uskratiti dalji prevoz putniku. U zemljama (Grčka, Italija, Španija...) u kojima su kanalizacione cevi uže nego kod nas, bacanje otpadaka i toalet papira u wc šolju je u svim objektima strogo zabranjeno. U slučaju zagušenja, gost snosi troškove otpušavanja cevi. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu, samo ukoliko je to naznačeno u ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik vile, hotel ili ORGANIZATOR mogu tom putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju ce biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak. Smeštajnu jedinicu (u daljem tekstu SJ) u kojoj putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku - čist, uredan i neoštećen. U SJ je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik vile, hotel ili ORGANIZATOR imaju pravo otkaza smeštaja putniku. U SJ nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, kao ni stvari i hrane (pripremanje) sa jakim ili neprijatnim mirisom. Takode, u SJ nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. Svaki SO ima svoje, interene, propise o tome.

**5. P O S E B N A P R A V A I O B A V E Z E O R G A N I Z A T O R A:** ORGANIZATOR može potpuno ili delimično odustati od ugovora bez naknade štete ukoliko posle

zaključenja ugovora nastupe vanredne okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale pre zaključenja ugovora uticale da se ugovor ne zaključi. ORGANIZATOR može odustati od ugovora bez naknade štete i u slučaju da se nije prijavio minimalan broj putnika predviđen programom putovanja, pod uslovom da putnik bude obavešten najmanje pet dana pre početka putovanja, što je ujedno i krajnji rok. U gore navedenim slučajevima, ORGANIZATOR će u celini vratiti primljeni novac putniku, umanjeno za realne troškove rezervacije, u roku od petnaest dana od dana otkaza putovanja. Ako ORGANIZATOR odustane od ugovora u vreme trajanja aranžmana, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene usluge uz zaštitu interesa putnika. Izmene u aranžmanu su moguće samo u slučaju vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti. Zmena smeštaja može se izvršiti, bez saglasnosti putnika, samo objektom iste ili više kategorije na teret ORGANIZATORA (ne uzimajući u obzir lokaciju), u ugovorom mestu smeštaja, ili drugim objektom niže kategorije i u drugom mestu, uz prethodnu pismenu saglasnost putnika, za ceo boravak ili samo deo boravka, uz povraćaj razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštaja. U slučaju bitnih izmena u programu putovanja bez opravdanog razloga, ORGANIZATOR će u celini vratiti uplaćeni novac putniku, umanjeno za realne troškove i iskorištene usluge, ukoliko je zbog toga odustao od putovanja. Ako je došlo do bitnih promena u toku aranžmana, putnik će ukoliko odustane od aranžmana snositi samo stvarne troškove ostvarenih usluga. ORGANIZATOR ne može uticati na raspodelu soba u hotelu i pojedinim vilama (isključiva nadležnost recepcije), niti može biti odgovorna za promene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, ORGANIZATOR ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge. ORGANIZATOR ne snosi odgovornost za eventualne izmene u programu putovanja usled više sile kao što su: promena vremena leta aviona, prebukiranost vile/hotela/broda (u daljem tekstu V/H/B), štrajkovi, političke krize, havarije i kvarovi, na, u i oko objekata, proglašene elementarne nepogode, ratnog stanja, epidemije... U tim slučajevima ORGANIZATOR zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, pravo promene maršute putovanja, kao i promene objekta bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade putniku, osim dela za skraćenje usluge. Vreme/čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u SO uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. U mestu realizacije aranžmana, prisustvo predstavnika ORGANIZATORA nije obavezno, osim ako je navedeno u programu putovanja i ne podrazumeva celodnevno prisustvo u smeštajnom objektu, već kontakt i pomoć putnicima po unapred zakazanim dežurstvima o kojima su putnici unapred obavješteni ili preko oglasnih tabli u smeštajnom objektu. Prilikom dolaska u SO, vlasnik ili ORGANIZATOR mogu zatražiti od putnika da deponuje LK ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta.

**6. POSEBNA PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:** Uz odobrenje ORGANIZATORA, pismeno, putnik može odrediti drugo lice da koristi ugovoreni aranžman, ukoliko ono ispunjava sve uslove koji su potrebni za putovanje. Ugovorni putnik će u tom slučaju nadoknaditi ORGANIZATORU realne troškove prouzrokovane zamenom putnika, a najmanje 5% od cene aranžmana. U slučaju da jedno lice odustane od putovanja i S/A/S/K, drugo lice mora doplatiti razliku po cenovniku ili odustati od aranžmana primenjujući propisane uslove otkaza. Promena datuma putovanja, kao i promena smeštajnog objekta (V/H/B), smatraju se otkazivanjem putovanja. Putnik može promeniti termin putovanja uz sledeću nadoknadu troškova ORGANIZATORU: do 30 dana pre započinjanja putovanja ili roka za predaju za vizu ukoliko je za predmetni aranžman potrebna viza, 5% od cene aranžmana, a ispod 30 dana u procentima kao u slučaju otkaza aranžmana. U slučaju gubitka avio karte, autobuske ili vozne, putnik je dužan na licu mesta platiti taksu za izdavanje nove. U slučaju neblagovremeno dostavljene i nepotpune dokumentacije, ORGANIZATOR ne preuzima odgovornost za nedobijanje vize i putnik je dužan nadoknaditi štetu ORGANIZATORU. Ukoliko putnik ne dobije vizu, a blagovremeno je predao potpunu dokumentaciju, novac će biti vraćen od strane ORGANIZATORA ili od osiguranja, po uslovima osiguranja, ukoliko je uplaćeno osiguranje od otkaza, osim stvarno učinjenih troškova. Ako ORGANIZATOR vraća novac, iznos će biti umanjeno za realne troškove, a ne više od 5% od ukupne cene aranžmana. U slučaju potpunog ili delimičnog odustanka putnika od aranžmana i/ili prevoza, dužan je obavestiti ORGANIZATORA o tome u pismenoj formi. Ako putnik blagovremeno odustane od aranžmana i/ili prevoza (30 i više dana pre puta ili roka za predaju dokumenata za vizu) ORGANIZATOR ima pravo na naknadu administrativnih troškova od 5% ugovorene cene. Ako putnik otkáže aranžman i/ili prevoz zbog okolnosti koje sam nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, kao što su bolesti ili smrt: putnika, braćnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv na vojnu vezbu putnika, obavezan je dostaviti pisane dokaze (u kojima je, u slučaju bolesti, izričito navedeno da obolela osoba ne može putovati) ORGANIZATORU o tome i nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, a koji mogu biti i do visine cene S/A/S/K ili cene prevoza. Za destinacije za koje je potrebna viza, otkazni rok se računa do dana predviđenog za predaju dokumentacije za vizu. U slučaju neblagovremenog ili neopravdanog odustanka od aranžmana i/ili prevoza, kao i odustanka bez krivice ORGANIZATORA, putnik je dužan ORGANIZATORU platiti naknadu u sledećim procentima od ugovorene cene: 20% za otkaz od 29 - 20 dana, 40% za otkaz od 19 - 15 dana, 60% za otkaz od 14 - 10 dana, 80% za otkaz od 9 do 5 dana, pre početka putovanja/prevoza, 100% za 4 dana pre početka putovanja/prevoza do otkaza na dan ili nakon početka putovanja/prevoza. Otkazom na dan puta će se smatrati i nedolazak putnika na polazak ili u SO. Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu ORGANIZATORU do punog iznosa troškova, a koji mogu biti i do visine ugovorene cene aranžmana. U suprotnom, ORGANIZATOR će se obratiti nadležnim sudskim organima. Rani ili kasni dolazak u objekat, ne daje pravo putniku da duže koristi S/A/S/K od propisanog pravila objekta ili od navedeno u programu putovanja. Putniku koji se ne pridržava kućnog reda i remeti mir bezuslovno će biti otkazan smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraci boravak. ORGANIZATOR smatra da je svojevrsnim izborom aranžmana, putnik uzeo u obzir moguće, elementarne nepogode, mogućnost terorizma ili epidemija. Iz tih razloga, ORGANIZATOR, subjektivnu zabrinutost putnika neće smatrati višom silom u slučaju otkaza. ORGANIZATOR će u slučaju eventualnog proglašenja vanrednog stanja ili drugim direktivama nadležnih organa, sam odustati od realizacije aranžmana i postupiti na osnovu dosadašnje pozitivne prakse i eventualne zakonske regulative. Instrukcije i uputstva vođača, pratioca ili predstavnika ORGANIZATORA (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i sl.) obavezuju putnika. Nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu OUP i sve eventualne posledice i štetu u tom slučaju snosi putnik u celosti.

**7. S M E Š T A J:** Ukoliko putnik nema ugovorenu S/A/S/K posebnih karakteristika (pogled na more, spratnost, sobu za invalide...), što mora biti naznačeno u ugovoru i vaučeru, prihvatice bilo koju SJ u ugovorenom objektu iz programa putovanja. Ukoliko putnik nema posebno ugovoreni smeštaj, prihvatice bilo koji smeštaj u objektima iz programa ili objektima slične kategorije. Ulazak u objekte je od 14.00 do 16.00 i 18.00 časova (za vile, u zavisnosti od vila) na dan dolaska, a napuštanje do 9.00 časova (za vile) i od 10.00 do 12.00 časova (za hotele, u zavisnosti od hotela) na dan odlaska. Putnik odgovara za inventar u smeštajnom objektu. Ukoliko dođe do oštećenja, loma ili nestanka dela inventara, putnik je dužan da nadoknadi štetu na licu mesta. SO i prevozna sredstva u programu, opisani su prema zvaničnoj kategorizaciji domaćine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja. Moguće je da do momenta realizacije aranžmana, u pojedinim slučajevima, dođe do promene kategorije smeštajnog objekta, smanjenja dodatnih sadržaja, havarija i smanjenja/proširenja objekta. U uslovima niske sezone, a nekada i u sezoni, moguće je da neki sadržaji V/H/B, ugostiteljski i trgovinski objekti letovališta/zimovališta nisu u funkciji, za šta ORGANIZATOR ne može biti odgovoran. Klima uređaji u SO uglavnom proizvode zvuk koji se čuje u sobi i na terasi i rade po hotelskom rasporedu, a vrlo retko non – stop, 24 sata. ORGANIZATOR nema informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata, u i oko V/H/B, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u S/A/S/K. ORGANIZATOR, predstavnik ili lokalni partner ne mogu uticati na buku u susednim S/A/S/K. Kategorizacija smeštajnog objekata, kvaliteta i obilnost usluge i hrane, je lokalna i često se razlikuje među zemljama, različitim regionima u istoj zemlji, pa čak i u istom mestu smeštaja i nije međusobno uporediva. Veličina, spratnost i pogled iz S/A/S/K nije u nadležnosti ORGANIZATORA. Vrlo često S/A/S/K, iste kategorije, ali i u okviru istog V/H/B, nisu iste. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija unutrašnjih sadržaja V/H/B, kao i S/A/S/K, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će putnik dobiti baš S/A/S/K izgleda, položaja, opremljenosti i veličine kao na fotografiji. Treći i četvrti, pomoćni ležaj, mogu znatno smanjiti prostor u S/A/S/K i oni mogu biti (najčešće su) manji od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje i sl., sa dušekom tanjim od standardnog ili nekoliko manjih i tanjih. U većini V/H/B, trokrevetna/četvorokrevetna S/A/S/K je dva do tri standardna ležaja, plus jedan do dva pomoćna ležaja. Kvalitet, količina i način serviranja hrane u restoranima V/H/B zavisi od lokalne kategorizacije i načina ishrane i običaja lokalnog stanovništva. Većina hotela ne dozvoljava unosenje hrane i pića (čak ni vode) u sobe. Za čuvanje nakita, novca, foto aparata, kamera i sl. preporučuje se upotreba sefa u sobi ili na recepciji. ORGANIZATOR, hotel, brod i vlasnik vile ne garantuju bezbednost ličnih stvari u S/A/S/K. V/H/B ne moraju imati sefove, odgovarajući broj 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 često 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 V/H/B i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća..., zavisi isključivo od V/H/B. U pojedinim SO, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u sobi pojaviti razni insekti, vlaga i sl. (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage) i glodari... (u vreme visoke sezone kada su letovališta/zimovališta preopterećena turistima), za šta ORGANIZATOR ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim letovalištim, takođe usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene, za šta ORGANIZATOR ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim objektima, nisu adekvatni našim, kao npr. kod kupatila (način izgradnje, kvadratura, često neogradojeni prostor za tuširanje, kapacitet istovremenog korišćenja tople vode), pri cemu ORGANIZATOR nije mogao imati uticaja. ORGANIZATOR ne snosi odgovornost ukoliko tokom trajanja aranžmana dođe do vremenskih nepogoda, prirodnih katastrofa, štrajkova, oružanih sukoba, epidemija... i za posledice koje one mogu prouzrokovati.

**8. R E K L A M A C I J E:** ORGANIZATOR ne preuzima odgovornost za netačna i nepotpuna usmena objašnjenja i obećanja šalterskih službenika i ovlašćenih posrednika za prodaju, kao ni za štamparske greške i ažurnost u katalogima, cenovnicima i internet prezentaciji i izvršice samo usluge navedene iz ugovora i vaučera. Putnik je u obavezi da saraduje sa predstavnikom ORGANIZATORA u dobroj nameri da se otklone uzroci eventualnog prigovora. U slučaju da putnik preti ORGANIZATORU ili predstavniku ORGANIZATORA ili njegovo ponašanje prelazi granice zakonom dozvoljenog ili 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 ponudeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, ORGANIZATOR neće uvažiti naknadni putnikov prigovor. Ukoliko se uzrok prigovora otkloni na licu mesta (dođe do promene sobe ili smeštajnog objekta), putnik je obavezan da potpiše potvrdu o tome. Ukoliko to ne učini, nastavak korišćenje ponudjenog rešenja, smatraće se da je ugovor u celosti izvršen. Ukoliko su usluge iz ugovora o putovanju nepotpuno izvršene, putnik može zahtevati srazmerno sniženje cene. Ukoliko uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, prigovor u pisanoj formi mora biti dostavljen predstavniku na licu mesta i ORGANIZATORU u roku od osam dana po završetku putovanja. Svaki putnik (ugovorač), prigovor mora podneti pojedinačno. Grupni prigovori se neće uzimati u obzir. Prigovor ne daje pravo putniku da zahteva naknadu štete. Naknada štete je moguća najviše do iznosa cene putovanja, a nikako naknadu idealne štete i ne može obuhvatiti iskorišćene usluge (prevoz, vize, hranu, smeštaj, aerodromske takse, osiguranje i sl.). ORGANIZATOR će odgovoriti na prigovor u roku od petnaest dana, a putnik do tada neće tražiti posredovanje druge strane ili davati informacije u javnost. Ukoliko ORGANIZATOR uvaži prigovor i donese odluku o isplati naknade, ista će biti isplaćena u roku od petnaest dana. Ukoliko putnik ne sprovede gore navedenu proceduru, prigovor neće biti uzet u obzir. ORGANIZATOR će uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore. Ukoliko putnik nije zadovoljan odlukom ORGANIZATORA, u slučaju spora nadležan je Arbitražni sud YUTA, a zatim Sud u Beogradu. Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja i eventualni prigovori mogu se dostaviti lokalnom agentu na licu mesta. ORGANIZATOR takve prigovore neće uzimati u obzir. Ukoliko V/H/B ne pruži određene usluge, putnik je dužan uložiti prigovor na licu mesta i doneti potvrdu V/H/B ili predstavnika da usluga nije u potpunosti izvršena, da bi mogao da izvrši prigovor ORGANIZATORU. ORGANIZATOR će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku korišćenja aranžmana. Ako putnik prihvati predlog ORGANIZATORA, dužan je potpisati potvrdu o isplati naknade, sa klauzulom da nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od ORGANIZATORA. ORGANIZATOR nije odgovoran za eventualne havarije u objektima i dužinu otklanjanja havarije. ORGANIZATOR ne snosi odgovornost za pričinjenu štetu na prtljagu i ličnim stvarima tokom prevoza i boravka i ne garantuje kvalitet usluga drugih lica vezanih za aranžman (osoblje V/H/B, vođača, vozača, lokalnih agencija...). Prvi i poslednji dan boravka na putovanju, koji su namenjeni prijavi i odjavi putnika, ne mogu se reklamirati kao izmena ili skraćenje i produženje boravka.

**9. PUTOVANJA "NA UPIT" I POJEDINACNE USLUGE:** Za individualne "rezervacija na upit" putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 10% od cene putovanja. Ukoliko rezervacija bude potvrđena od ORGANIZATORA i prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko ORGANIZATOR ne potvrdi rezervaciju, depozit se u celosti vraća putniku. Ukoliko putnik ne prihvati traženu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava ORGANIZATOR u celosti.

**10. OSIGURANJE:** ORGANIZATOR je dužan da ponudi putniku polisu osiguranja koja obuhvata putno (zdravstveno) osiguranje, osiguranje od rizika otkaza putovanja, od posledica od nesrećnog slučaja i osiguranje prtljaga. Zdravstveno - putno osiguranje ne pokriva ostale prethodno navedene rizike. Kada putnik želi neko od ponuđenih osiguranja, to mora biti navedeno u ugovoru.

**11. ZAVRŠNE ODREDBE:** Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja ne obavezuju ORGANIZATORA. 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 primenjivaće se Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o potrošačima, kao i dosadašnja praksa. Ovi OUP počinju da se primenjuju od 31.01.2010. godine, kada prestaju da se primenjuju svi prethodno objavljeni. U slučaju nelikvidnosti ili stečaja ORGANIZATORA, putnici zatečeni na putovanju su osigurani kod osiguravajuće kompanije kod koje ORGANIZATOR ima polisu osiguranja odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija kod osiguravajuće kuće Wiener Stadtsche, broj polise 40388388, koja važi od 27.02.2010. godine do 27.02.2013. godine.

AGENCIJA POSEDUJE LICENCU OTP 499/2010, OD 03.03.2010. GODINE IZDATU U APR-u

Direktor: Kristina Stojiljković