

## Положения и условия

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009) San Marco travel d.o.o. iz Beograda, ul. Antifašističke borbe br. 24, lok. 45, dana 22.09.2010. godine utvrdi sledeće

### ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

Одредбе ових Општих услова чине саставни део уговора о путовању између путника и San Marco travel d.o.o. из Београда, као организатора и обавезујуће су за обе уговорне стране, осим одређених дефинисаних посебним писаним уговором или програмом путовања.

1. **ПРИЈАВЕ, УПЛАТЕ I УГОВОР:** Путник се за путовање може пријавити у свим огранцима, односно издвојеним посебним просторима организатора путовања San Marco travel d.o.o. из Београда (даље: организатор) и агенцијима са којима има закључен Уговор о посредовању (даље: посредник). Када посредник у програму путовања организатора и уговори потврди о путовању, не назначи својство посредника, одговара за извршење програма путовања као организатор. Пријава постаје пуноважна када је потврђена закљученјем писаног уговора - потврде о путовању са организатором, која може бити и у електронској форми сходно Закону о електронском потпису (даље: уговор) и уплатом аконтације у висини 30% од цене aranžmana. Остатак уговорене цене, ако другачије није уговорено, плаћа се 15 дана пре почетка путовања. Уколико путник, у року не изврши уплату у целости, сме се да је путовање отказао у складу са тачком 10. ових услова. Потписивањем уговора о путовању од стране једног путника сматра се да су сви остали путници из уговора прихватили ове опште услове путовања и да се уплата аконтације води као уплата за све путнике (а не само за једног одређеног путника). Уколико дође до отказа aranžmana, откатне одредбе важе за све наведене путнике у уговору.

2. **ОБАВЕЗА I ПРАВА ОРГАНИЗАТОРА су:** Да са путником закључи уговор о путовању и путнику уручи писани програм путовања (у даљем тексту: програм путовања) и опште услове путовања (даље: општи услови) и да га информише о понуди могућих видова путног осигурања - (у даљем тексту: пакет путног осигурања); Исплати сразмерну реалну разлику између уговорене цене и цене путовања скићене сразмерно не извршењу или непотпуном извршењу услуга (у даљем тексту: снижење цене) поводом благовремене и основане писане рекламације - приговора путника у складу са законом и овим општим условима, осим ако су пропусту у извршењу програма путовања настали: кривцом путника или се приписују трећем лицу које није било уговорни непосредни пружалац услуга у реализацији програма путовања, деловањем више силе или непредвидених догађаја на које организатор нема утицаја и чије последице неизбежно упркос примени дужне пажње или неким другим догађајима које организатор није могао предвидети и превладати; Сагласно добрим пословним обичајима у области организатора се стара о правима и интересима путника; да пре поласка на пут достави путнику име, адресу и број телефона локалног представника, односно локалне агенције партнера организатора.

3. **ОБАВЕЗА I ПРАВА ПУТНИКА су:** Да се детаљно упозна са урученим програмом и општим условима путовања, да се информише о факултативном закључењу уговора о осигурању којим се покривају трошкови отказивања од стране путника или трошкови помоћи, укључујући репатријацију у своју земљу у случају несреће или болести и да закључењем уговора (у своме име и у име путника за чије потребе закључује уговор) потврђује да их у целости прихвата; Уплати уговорену цену под условима, rokovima и на начин предвиђен Уговором, општим условима и програмом путовања; Организатору благовремено достави тачне и комплетне податке и документа потребна за организовање путовања и гарантује да он, његов исправљач, пртљаж и др. испунјавaju услове одређене прописима наше, транзитне и одређене земље (гранични, царински, санитарни, monetarni и други прописи) и по сопственом избору одговорно одговарајуће полисе путног осигурања; Исплати штету коју пријичи непосредним пружаоцима услуга или трећим лицима кршењем законских и других прописа и ових општих услова; Одреди друго лице да уместо њега путује (уз услов да то лице испуњава услове предвиђене за одређено путовање) и организатору надокнади стварне трошкове проузроковане замењом путника и да солидарно сноси неплаћени део цене aranžmana односно програма путовања; Оправдани приговор без одлагања на лицу места саопшти организатору непосредног пружаоца услуга; Пре закључења уговора се информише преко сајта Министарства спољних послова Р. Србије ([www.mfa.gov.yu](http://www.mfa.gov.yu)) или на други начин о земљима tzv. високог или умереног ризика; Да се најкасније 24 сата, али не раније од 48 сати информише код водича-представника о тачном времену повратка.

4. **ЦЕНА I САДРЖАЈ ПРОГРАМА ПУТОВАЊА:** Цене су исказане у иностранној валути, а обрачун уплата врши се у земљи у динарима према продајном курсу пословне банке организатора на дан уплате, односно курсу наведеном у програму путовања. Цене су формиране на основу пословне политике организатора и не могу бити предмет приговора рекламације. Услуге извршене у иностранству (ван програма путовања) плаћају се на лицу места ино-partнеру организатора путовања. Цена програма путовања укључује комбинацију најмање две или више следећих услуга просечног квалитета уобицајеног за дату дестинацију и то: превоза, смештаја, исхране, припреме и организације путовања, за које уговорена јединствена цена коју путник плаћа (даље: стандардне услуге), ако нешто друго није програмом путовања предвиђено или посебно уговорено. Цена aranžmana укључује, ако нешто друго није програмом путовања предвиђено или посебно уговорено, трошкове: аеродромских такси, локалног туристичког водича, представника организатора туристичког аниматора, факултативних програма, коришћења лежалјки и сунцобрана, прибављања виза, улазница у објекте и на манифестације, осигурања путника и пртљаж, услуга ро сервис, коришћења собног бара, клима уређаја, рекреативних, лекарских, телефонских и др. услуга, трошкове смештаја у једнокреветној соби, собе са посебним карактеристикама (погл. sprat, величина, balkon itd), додатни obroci и др. (даље: посебне услуге). Услови који се односе на остваривање попуста за децу као и на остале погодности које су посебно дат програму путовања су детерминисани од непосредних пружаоца услуга и исте треба тумачити рестриктивно (нпр. за децу до две године старости, релевантан је календарски датум кад дете навршава две године у односу на дан почетка путовања). Све врсте услуга које нису предвиђене програмом путовања путник мора посебно писаним путем уговорити организатором. Посредник није овлашћен да у име организатора закључује или прихвата посебне услуге које нису предвиђене програмом путовања, осим у случају посебне писане сагласности организатора. Организатор не може бити одговоран путнику за факултативне и накнадно извршене услуге које изврши и наплати ино-partнер, односно непосредни пружалац услуга, а нису биле предвиђене програмом путовања и писаним путем уговорене. Организатор одговара само за описе услуга садржаних у својим програмима путовања и одговара за описе услуга у каталожима - публикацијима или на веб-сајтовима непосредних пружалаца услуга као нпр. хотела и др. Датум почетка и завршетка aranžmana утврђено програмом путовања не подразумева целодневни боравак путника у смештајном објекту, односно дестинацији. Време-час поласка или доласка путника у улазку путника у смештај објекта условљен је процедурама на граничним прелазима, стану на путевима, дозволама надлежних власти, техничким и временским условима или вишом силам које могу да утичу време полетања авиона и др. на које организатор не може утицати, те због тога наведени разлози не могу бити основ приговора-рекламације путника. Први и последњи дан из програма путовања су предвиђени за путовање (а када је у питању други вид превоза путовање може трајати и више дана) и не подразумевају боравак у хотелу или месту опредељења - само означавају календарски дан почетка и завршетка путовања, ради чега путник нема право на приговор-рекламацију због већерњег, ноћног или раног јутарњег лета, уласка у собу у касним већерњим часовима, напуштања хотела у раним јутарњим часовима и слично. За авио aranžmane уговорено време почетка путовања је састајак путника аеродрому који је најмање 2 часа раније у односу на прво објављено време полетања од стране авио-компаније. У случају померања наведеног времена полетања авио-компанија не сноси никакву одговорност, већ се применјују национални и међународни прописи из области авио-саобраћаја. По правилу одлазак - долазак, полетanje-sletanje авио код чартер летова је у касним већерњим или раним јутарњим часовима и ако је нпр. обезбеђен уговорени почетни или завршни оброк у виду tzv. "хладног obroka" ван или у смештајном објекту, сматра се да је програм путовања у целости извршен. Услуге туристичког водича, туристичког пратиоца, локалног туристичког водича и туристичког аниматора или локалних представника организатора предвиђене програмом путовања не подразумевају њихово целодневно и континуирано присуство, већ само контакт и неопходно-нужно помоћ путнику унапред утврђеним терминима периодичног дежурства објављених на огласној табли или на други прикладан начин. Инструкције и упутства туристичког водича, туристичког пратиоца представника организатора (посебно у вези са временом поласка, превозом, смештајем, законским и другим прописима и др.) обавезују путника, а не придржавање поменутих инструкција представља повреду ових општих услова и све евентуалне последице и штету у таквом случају сноси путник у целости. Усмене и било које друге врсте информација, које разликују од оних које су садржане у писаном програму путовања или посебном писаном уговору, не обавезују организатора и не могу бити основ за истањене приговоре рекламације путника.

5. **PROMENA CENE I PRAVO ПУТНИКА НА ОТКАЗ:** Организатор може заhtевати повећање уговорене цене најкасније 15 дана пре почетка путовања ако је након закључења уговора дошло до промене у курсу размене валуте или до промене у тарифама превозника и у законом предвиђеним случајевима. За повећање објављене цене до 10% није потребна сагласност путника. Ако повећање укупно уговорене цене прелази 10%, путник може путем писаног отказа раскинути уговор без обавезе накнаде štete, али најкасније у року 48h од достављања писаног обавештења о повећању цене, у ком случају има право на повраћај онога што је платио организатору. Ако у назаћеном року, путник писаним путем не обавести организатора да одустаје од уговора, сматра се да је сагласан са новом ценом. Накнадна снижења цена aranžmana не могу се односити на већ закључене уговоре не могу бити основ било каквог приговора-рекламације путника према организатору.

6. **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Смештајни објекти и смештајне јединице, превозна средства и др. услуге описани су према службеној категоризацији domicilne земље у вре објављивања програма путовања, различити су и нису упоређиви по дестинацијима, па ни у оквиру исте дестинације. Исхрана, комфор и квалитет услуге зависе превашодно од цене aranžmana, изабране дестинације и категоризације одређене по локалним-националним прописима и ван надзора и утицаја су организатора. Све услуге наведене у програму путовања подразумевају стандардне услуге (просечне стандарде квалитета, уобицајене и специфичне за одређене дестинације и места), те ако путник није додатно уговорио посебне услуге нема основа за подношење приговора-рекламације организатору.

7. **SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:** Уколико путник није изричито уговорио смештај посебних одлика, прихватаће било коју службено регистровану смештајну јединицу у смештајном објекту описаном у програму путовања, без обзира на особености путника, локацију и положај објекта, спратност, близину буке, parkinga и др. услове. Уговорени смештај може се бити сагласности путника заменити смештајем у објекту исте или више категорије у уговореном месту смештаја, а на терет организатора, а смештај у објекте ниже категорије може се извршити уз сагласност путника и повраћаја путнику разлике у цени сразмерно смањеној категорији смештајног објекта. Путник преузима обавезу упознавања и поштовања правила понашања у смештајном објекту, а нарочито на: депоновање и чување новца, драгоцености и вредних ствари, унос хране и пића у собе, поштовање реда, смештаја и напуштања собе у одређеном времену.



vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog pre vremena napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza. Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugačije nije ugovoreno. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različite 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, koje putnici nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete. Organizator ne odgovara putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonski propisanih pravila i običaja utvrdjenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga **EXCLUSIVE** ili **ALL INC. LIGHT** ili bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne 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 INCLUSIVE** programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo umesto usluge samoposluživanja servira uslugu *a la carte* – posluživanje. Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde usluga realizuje i primenjuje se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.). Neuskladenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasopu putnika (imena putnika, državljanstva, adrese ili posledice ispisivanja nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svaku avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je prisutan uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do određene udaljenosti od mesta putovanja, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjuje se skala otkaza iz člana 10). U prevoznom sredstvu zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službeno lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom bi odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vođa - vozač. Vođa-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu upotrebljeni toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost ovih 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. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obavezan 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 ispravne i kompletne potrebne podatke dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednik nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprav dokumenata. Kada organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost neispravnost putnog i drugih dokumenata ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putnu ispravu ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovor posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlji, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obavezu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obaviti potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica 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 nastupa putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe (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 vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdani razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj 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, najmanje 2 prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. U slučaju potpunog odustanka ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 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 putovanja 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 sata putovanja, kao i promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili dr. vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Organizator oslobađa ispunjenja ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknadi prčinjenu štetu.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja 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, nedobijanja vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi 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 vožnju putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vožnju. Ne mogu se smatrati opravdanim razlogom za 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 sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svu 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 svojoj stvari unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoца usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Na svim aerodromima se primenjuje poseban bezbednosni pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 444- 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 se 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 polisu osiguranja od odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija br. 41296776 od 16.09.2010. godine osiguravajuće kompanije WIENER STADTISCHE OSIGURANJE a.d.o. Beograd. Osiguranim slučajem smatra se nemogućnost ispunjenja, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza osiguranika kao organizatora putovanja u skladu sa članom 2. uslova za osiguranje odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija. Osiguranim slučajem smatra se i nemogućnost osiguranika kao organizatora putovanja da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, u skladu sa članom 2. uslova za osiguranje odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija. Putnici zatečeni na putovanju treba najbrži način da kontaktiraju WIENER STADTISCHE OSIGURANJE a.d.o. Beograd, na tel. br. 0800200800, ili e.mail: office@wiener.co.rs. Kada je korisnik osiguranja putnik, prijatelj osiguranog slučaja osiguravaču vrši se najkasnije u roku od 14 (četnaest) dana od dana nastanka osiguranog slučaja. Putnik je takođe dužan da:

1. uputi prigovor nadležnoj turističkoj inspekciji u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja;

2. prikupljena rešenja, mišljenja i ostala dokumenta turističke inspekcije prosledi osiguravaču.

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

- Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdati 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 dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očist apartman i dr. 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 obojica potpisuju. 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 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostavi osnovnu dokumentovanu 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 zahtevati povraćaj razlike u ceni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćem 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 nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovima običajim, 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 refundacije 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. **INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne »rezervacije na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator 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, iz 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.).

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 slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, 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, a definisane posebnim pisanim ugovorom programom putovanja. U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja uz primenu propisa R. Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od 22.09.2010. godine, kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni 31.01.2010. godine.

San Marco travel d.o.o., Beograd

Direktor

Kristina Stojiljković