

## Opšti uslovi putovanja

Na osnovu člana 56 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010-84/2015) “ATLANTIC TRAVEL & SERVICE DOO” stavlja van snage svoje Opšte uslove putovanja od 25. januara 2017. godine i utvrđuje Opšte uslove putovanja navedene u daljem tekstu, koji važe od 25. januara 2018. godine. Opšti uslovi putovanja “ATLANTIC TRAVEL & SERVICE DOO” usklađeni su sa Zakonom o turizmu Republike Srbije, drugim važećim zakonskim propisima, kao i sa Opštim uslovima putovanja i standardima Nacionalnog udruženja turističkih agencija Srbije (YUTA).

### 1. PRIJAVLJIVANJE I UGOVOR O PUTOVANJU

1.1 Za putovanja koje organizuje “ATLANTIC TRAVEL & SERVICE DOO” (u daljem tekstu: organizator putovanja) putnik može da se prijavi u njegovim turističkim poslovnica (registrovanim ograncima), u agencijama korisnicima franšize ili poslovnica ovlašćenih turističkih agencija – subagenata (posrednika) (u daljem tekstu: posrednik) koje sa organizatorom putovanja imaju zaključen ugovor o posredovanju. Kada posrednik u programu putovanja organizatora putovanja i Ugovoru o putovanju sa putnikom ne naznači svoje svojstvo posrednika, organizator putovanja ne odgovara za izvršenje programa putovanja prema putniku, već je to obaveza posrednika.

- Rok za prijavljivanje je najkasnije 20 dana pre polaska (ili do popune mesta), ako drugačije nije naznačeno u pojedinačnim programima putovanja.

1.2 Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora - potvrde o putovanju/garancije putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj). Potpisivanjem standardnog Ugovora – potvrde o putovanju/garancije putovanja (koji je istovremeno i prijava za putovanje i potvrda o garanciji putovanja), putnik potvrđuje u svoje ime i u ime svih putnika čija su imena navedena u pomenutom ugovoru:

- a) da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja;
- b) da je upoznat sa njima i da ih u celosti prihvata;
- c) da ih u celosti prihvataju ostali putnici u čije je ime potpisao Ugovor o putovanju;
- d) da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete;
- e) da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja su, uz program konkretnog putovanja, sastavni deo Ugovora o putovanju koji potpisuju putnik i organizator putovanja; njima se određuju osnovna prava i obaveze potpisnika i obavezujući su za obe ugovorne strane.

1.3 Preporučuje se svim zainteresovanim za putovanja da se, pre zaključenja Ugovora o putovanju, informišu o uslovima ulaska u zemlje Evropske unije putem sajta [www.evropa.rs](http://www.evropa.rs) ili na drugi način, kao i da se informišu o zemljama tzv.

umerenog i visokog rizika putem sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)).

1.4 Pre zaključenja Ugovora o putovanju organizator putovanja može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u programu putovanja, pod uslovom da o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja, u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa.

1.5 U slučaju postojanja razlike između prijave putnika i izmenjenog predloga organizatora putovanja, novi program putovanja se smatra novim predlogom koji obavezuje organizatora putovanja narednih 48 časova. Ukoliko putnik ne obavesti organizatora putovanja u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni program putovanja – ponudu, ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

## **2. CENE PUTOVANJA, USLOVI I NAČIN UPLATE**

2.1 Cene putovanja iskazane su u stranoj valuti, a plaćanje je u dinarskoj protivvrednosti, po prodajnom kursu Banca Intesa-e za efektivu na dan uplate. Prilikom prijavljivanja i zaključivanja Ugovora o putovanju, uplaćuje se akontacija u iznosu od 40% od ukupne cene putovanja, a preostalih 60% plaća se najkasnije 15 dana pre polaska na putovanje, ukoliko drugačije nije naznačeno u pojedinačnim programima putovanja.

2.2 Plaćanje za fakultativne izlete u inostranstvu obavlja se u inostranstvu, isključivo u stranoj valuti, direktno neposrednom izvršiocu usluge.

2.3 Organizator putovanja može da predvidi da i druge usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plati direktno partneru organizatora putovanja u inostranstvu.

2.4 U svakom pojedinačnom programu putovanja navedene su usluge koje su uključene, kao i one koje nisu uključene u cenu putovanja, kao i način plaćanja cene putovanja.

- U cenu putovanja, je, po pravilu, uključeno: usluge prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, transfera, usluge vodiča i/ili pratilaca grupe.

- U cenu putovanja, po pravilu, nije uračunato (sem ako programom putovanja nije drugačije predviđeno ili posebno ugovoreno): aerodromske i avio-takse, pribavljanje viza, zdravstveno osiguranje putnika, osiguranje prtljaga, fakultativni izleti i posete, ulaznice za muzeje, spomenike i objekte koji se posećuju, smeštaj u jednokrevetnoj sobi i sobama sa posebnim karakteristikama (sprat, orijentacija, balkon i slično), dodatni obroci, nošenje prtljaga, sobni servis (room-service), korišćenje sobnog bara i klima-uređaja, korišćenje ležaljki i suncobrana, korišćenje posebnog sedišta u prevoznom sredstvu i slično, kao ni rekreativnih, lekarskih, telefonskih i drugih ličnih usluga.

- Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja određeni su od strane 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, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika, organizator putovanja ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja.

2.5 U slučaju neblagovremene uplate akontacije, doplate ili cene putovanja u celosti od strane putnika, organizator putovanja može da odustane od ugovora o putovanju i da traži nadoknadu u skladu sa tačkom 12 ovih Opštih uslova putovanja.

2.6 Cene putovanja se formiraju na osnovu poslovne politike organizatora putovanja i one ne mogu da budu predmet prigovora ili reklamacije.

### **3. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZIVANJE UGOVORA ZBOG PROMENE CENE PUTOVANJA**

3.1 Ako je posle zaključenja Ugovora o putovanju došlo do promene cene prevoza ili deviznog kursa, kao i u drugim zakonom predviđenim slučajevima, organizator putovanja zadržava pravo da poveća ugovorenu cenu za odgovarajući iznos, najkasnije osam dana pre početka putovanja.

3.2 Za povećanje objavljene cene do 10% nije potrebna saglasnost putnika.

3.3 Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može isključivo u pisanoj formi da zahteva zamenu za slično putovanje iz ponude organizatora putovanja bez doplate ili da otkáže Ugovor o putovanju bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene. U slučaju otkaza Ugovora o putovanju po ovom osnovu ima pravo na vraćanje uplate koju je izvršio. Ukoliko u naznačenom roku putnik u pisanoj formi ne obavesti organizatora putovanja da odustaje od Ugovora, smatra se da je prihvatio novu cenu.

3.4 Naknadno objavljena sniženja cene putovanja od strane organizatora putovanja (npr. popust tipa "last minute" ili uplate do određenog datuma) ne mogu da se odnose na već zaključene Ugovore o putovanju i ne mogu da budu osnov bilo kakvog prigovora ili reklamacije od strane putnika.

### **4. OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA I OBAVEZE PUTNIKA**

4.1 Obaveze organizatora putovanja pre realizacije putovanja su:

- da sa putnikom zaključi Ugovor o putovanju, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj), u koji će uneti posebne zahteve putnika ukoliko se sa njima na isključiv način saglasio;
- da putniku stavi na raspolaganje program putovanja, Opšte uslove putovanja, kao i potvrdu o garanciji putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj);
- da informiše putnika o ponudi putnog osiguranja;
- da putniku dostavi ime i broj telefona vodiča ili ime, i broj telefona svog lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona organizatora za nužnu pomoć putniku, za sva organizovanja putovanja iz objavljenih programa putovanja.

4.2 Obaveze putnika pre polaska na putovanje su:

- da se detaljno upozna sa programom putovanja, Opštim uslovima putovanja i garancijom putovanja i da zaključenjem Ugovora o putovanju (u svoje ime kao i u ime lica za koje zaključuje ugovor) potvrdi da ih u celosti prihvata;
- da uplati akontaciju i ugovorenu cenu u celosti pod uslovima, u rokovima i na način predviđen Opštim uslovima putovanja, programom putovanja i Ugovorom o putovanju;
- da organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja (kao i za eventualno pribavljanje ulaznih viza, isključivo ukoliko putnik posebnim sporazumom angažuje organizatora putovanja za

pribavljanje ulaznih viza u ime i za račun putnika). U slučaju da zbog zakašnjenja, netačnih i nepotpunih podataka, kao i nedostataka u vezi sa putnim ispravama putnika, njihovim prtljagom i sl., proisteknu neželjene posledice (dopunski troškovi, doplata za izdavanje nove avionske karte, nemogućnost korišćenja pojedinih usluga i slično), putnik će ih snositi u celosti;

- da poštuje propise R Srbije, tranzitne i odredišne zemlje, posebno propise u vezi sa samim putovanjem, a pre svega: granične, carinske, sanitarne, monetarne i dr. relevantne propise;

- da sam obezbedi polisu zdravstvenog osiguranja;

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

## **5. SADRŽAJ I TRAJANJE PUTOVANJA**

5.1 Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje organizator putovanja pruža tokom putovanja i za koje je objavio jedinstvenu cenu.

5.2 O ostvarivanju sadržaja i odvijanju putovanja u skladu sa programom putovanja i Opštim uslovima putovanja – tokom samog putovanja – staraju se vođači, pratioci ili predstavnici organizatora putovanja čija su glavna zaduženja: a) informisanje i b) asistencija putnicima na licu mesta; ta dva zaduženja su u osnovi njihovih usluga putnicima. Usluge vođuča, pratioca i predstavnika organizatora putovanja ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu – nužnu pomoć putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva vođuča, pratilaca ili predstavnika (posebno u vezi sa vremenom polazaka, zakonskim i drugim propisima i slično) obavezuju putnika; nepridržavanje pomenutih instrukcija može da dovede putnika u neprilike i neugodne situacije čije posledice, u tom slučaju, snosi u celosti.

5.3 Sve dopunske usluge ili usluge posebnog kvaliteta (posebno u vezi sa smeštajem i ishranom) koje bi putnik želeo da koristi, a nisu predviđene programom putovanja, treba posebno i blagovremeno da ugovori pisanim putem sa organizatorom putovanja pre polaska na putovanje.

5.4 Organizator putovanja nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati partner organizatora putovanja u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja, ni pisanim putem ugovorene, kao ni za učešće putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

5.5 Trajanje (ili dužina) putovanja izražava se brojem kalendarskih dana, računajući od vremena početka do vremena završetka putovanja, bez obzira na vreme (sat) polaska prvog ili povratka poslednjeg dana putovanja. Vreme polaska ili dolaska putnika na odredište i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljeno je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska aviona ili drugog prevoznog sredstva na koje organizator putovanja ne može uticati, te za takve slučajeve organizator putovanja ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da organizator putovanja ne snosi odgovornost

zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

5.6 Za putovanja avionom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak putnika na aerodromu na polasku, prvog dana putovanja, najmanje dva sata ranije u odnosu na objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme sletanja aviona na aerodrom u povratku, poslednjeg dana putovanja. Organizator putovanja ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

5.7 Za putovanja autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja. Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju dogovorenih satnica. Organizator putovanja je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 15 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Organizator putovanja ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

5.8 Organizator putovanja zadržava pravo izmena u redosledu i vremenu realizacije sadržaja turističkog programa i fakultativnih izleta tokom putovanja, zbog vanrednih okolnosti na licu mesta (zakašnjenje ili kvar prevoznog sredstva, radovi na putu, gužve u saobraćaju, štrajkovi, nacionalni praznici i slično).

5.9 U okviru razgledanja gradova navedenih u programima putovanja organizatora putovanja, nisu predviđene posete ni obilasci enterijera javnih građevina, institucija i spomenika kulture, osim kada je to posebno naznačeno.

5.10 Promena ili odstupanje od pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom organizatora putovanja su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, organizator putovanja je dužan da ponudi putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga/član 103. ZOZP/. Organizator putovanja snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

## **6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

6.1 Smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja; međusobno se razlikuju po kvalitetu i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza), dakle nije po jedinstvenim, opštevažećim standardima i zavisi u najvećoj meri, pored cene, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje organizator putovanja nema uticaja. Organizator putovanja ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima posrednika.

- subagenata i/ili neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), već isključivo odgovara za opise usluga sadržane u svojim programima putovanja, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske greške daju pravo organizatoru putovanja na prigovor.

6.2 Ukoliko putnik nije posebno ugovorio usluge određenih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru putovanja.

## **7. SMEŠTAJ I ISHRANA**

7.1 Smeštaj, obavezno naznačen u programu putovanja, sa napomenom da je po pravilu, obezbeđen u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima ili smeštajnim objektima čija je kategorija naznačena u svakom pojedinom programu putovanja.

7.2 Ukoliko putnik nije izričito u pisanoj formi ugovorio smeštaj posebnih karakteristika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju, položaj ili deo objekta (glavna zgrada ili dependans), sprat, orijentaciju sobe, blizinu parkinga, blizinu auto-puta ili magistralnog puta, količinu buke i slično.

7.3 Ugovoreni smeštaj može da bude zamenjen smeštajem u objektu iste ili više kategorije, na teret organizatora putovanja, bez saglasnosti putnika. Putnik je obavezan da prihvati promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije, u ugovorenom mestu smeštaja.

7.4 Smeštaj u objekte niže kategorije može da se izvrši samo uz saglasnost putnika i vraćanje razlike u ceni srazmerno nižoj kategoriji smeštajnog objekta.

7.5 Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u sobe je posle 16.00 sati na dan početka korišćenja usluga, a napuštanje soba najkasnije do 9.00 sati na dan završetka korišćenja usluga smeštaja.

7.6 Smeštaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvek je uz doplatu.

7.7 Na blagovremeni upit i traženje putnika organizator putovanja može da obezbedi smeštaj u trokrevetnoj ili višekrevetnoj sobi, ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom ovih soba. Trokrevetne i višekrevetne sobe su često (čak i u mnogim novim hotelima kategorije 4 i 5 zvezdica) nedovoljno prostrane - obično veličine standardne dvokrevetne sobe sa jednim ili dva pomoćna ležaja, najčešće na rasklapanje, umerene udobnosti.

7.8 Funkcionisanje klima-uređaja i grejanja u smeštajnim objektima različito je po zemljama, objektima i mesecima u toku godine; ne podrazumeva obavezno neprekidan rad 24 sata i može da bude uz doplatu, ako je to naznačeno u programu putovanja.

7.9 Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za nestanak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti i drugih ličnih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane hotelijera.

7.10 Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa, obavezno naznačen u programu putovanja, zavisi od cene putovanja, kategorije objekta, zemlje u kojoj se nalazi i

lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ("švedskog stola") ili menija.

7.11 Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak.

7.12 Usluga ALL INCLUSIVE ili Ultra All Inclusive podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora da bude identična ni u okviru iste kategorije hotela u jednoj istoj zemlji, a detaljno je opisana programom putovanja.

7.13 Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja usluga ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno programom putovanja. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta, putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

7.14 Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu (posebno o načinu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, zabrani pušenja i unošenja hrane i pića u sobe, poštovanju kućnog reda, zatim napuštanju sobe u određeno vreme, prikladnom odevanju u restoranima i društvenim prostorijama i slično). Organizator putovanja ne odgovara za štetu pričinjenu putniku zbog nepoštovanja pomenutih pravila u smeštajnom objektu.

7.15 Putnik nema prava na refundaciju dela cene zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja objekta ili prevoznog sredstva, i to kako u odnosu na cenu usluge smeštaja, tako i u odnosu na cenu usluge prevoza.

## **8. PREVOZ**

Prevoz avionom (ako drugačije nije posebno ugovoreno):

8.1 Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio-kompanija koje angažuje organizator putovanja.

8.2 Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumeva se prevoz putnika ekonomskom klasom.

8.3 U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter-letova tokom putovanja), organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja.

8.4 Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru putovanja sa podacima u pasošu putnika (kao npr. davanje skraćenih i nepotpunih imena od strane putnika) može da ima za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove koje snosi putnik ili čak proglašenje karte neregularnom u toku putovanja, sa ozbiljnim posledicama za putnika, koje u tom slučaju snosi isključivo putnik.

8.5 Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu na čarter letovima od trenutka kada je dobije od vođiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici, s tim što na nekim čarter letovima putnicima neće ni biti izdavane avio karte, već će se u avion ulaziti na osnovu spiska putnika.

8.6 Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i transferi

8.7. Prevoz autobusom i transferi (ako drugačije nije posebno ugovoreno) obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili minibusevima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga je angažovao organizator putovanja ili njegov lokalni partner. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili „double decker“), kao i druga prevozna sredstva, ako to uslovljavaju izmenjene okolnosti puta ili broj putnika koji je manji od minimalnog broja putnika koji je u programu putovanja naznačen kao uslov za izvođenje organizovanog putovanja.

8.8 Organizator putovanja zadržava pravo izrade rasporeda sedenja u autobusu, imajući u vidu potrebe starijih lica, porodica sa decom i pojedinih kategorija putnika. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u autobusu.

8.9 Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko je to posebno odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu prouzrokovanu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

8.10 Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođa/pratilac – vozač. Vođa/pratilac – vozač ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava uputstva vođe/pratioca – vozača (trenutak i dužina pauze i sl.).

8.11 U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem.

8.12 Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanja saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom organizator putovanja ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza organizatora putovanja. Ukoliko putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz člana 12 ovih Opštih uslova putovanja.

## **9. PRTLJAG**

9.1 Putnik se posebno upozorava da kod prevoza avionom na redovnim i čarter letovima, po pravilu, putnik ima pravo na besplatan prevoz 1 komada prtljaga do 23 kg težine, maksimalnih dimenzija 158 cm, koji predaje prilikom prijavljivanja za let, kao i pravo na 1 komad ručnog prtljaga do 8 kg težine, maksimalnih dimenzija 115 cm.

- Postoji mogućnost predavanja viška prtljaga (dodatna torba, veća torba, teža torba), s tim da će doplatu za višak prtljaga putnik plaćati prema važećim cenama avio-prevoznika.

- Iz bezbednosnih razloga u ručni prtljag ne smeju da se stavljaju oštri predmeti sa sečivom ili šiljkom (makaze, perorezi, turpije za nokte...), zapaljive ili otrovne materije, kao ni tečnosti.

- Preporučuje se putnicima da se detaljno informišu o pravilima u vezi sa prtljagom i



bezbednosnim pravilima u vazdušnom saobraćaju na aerodromu „Nikola Tesla“, telefon 011 209 4000 ili preko Call centra Air Serbia, telefon 0800 111 528.

9.2 Putnik se posebno upozorava da kod prevoza autobusom putnik po pravilu ima pravo na besplatan prevoz jednog kofera (ili jedne putne torbe) u boksu za prtljag i jednog ručnog prtljaga. Deca koja nemaju svoje sedišta u autobusu nemaju pravo na besplatan prevoz prtljaga.

9.3 Putnik je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva, kao i o svom ručnom prtljagu unetom u avion ili autobus; neophodno je da putnik ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska u hotele ili smeštajne objekte do njihovog napuštanja, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (mesto parkiranja će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu).

9.4 Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag svojim ličnim podacima i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer organizator putovanja ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka isti deponuju u sef, ako je moguće.

9.5 Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja avionom ili autobusom. Štete i gubitak prtljaga na letovima, putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku organizatora putovanja.

9.6 Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, putnik ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku, pružaocu usluge smeštaja ili osiguranja ili posredstvom organizatora putovanja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama.

9.7 Sve posledice i troškove izazvane nepridržavanjem pravila o prtljagu u vazdušnom i drumskom saobraćaju snosi putnik.

## **10. PUTNE ISPRAVE, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI**

- Odredbe Opštih uslova putovanja i informacije objavljene u programima putovanja odnose se isključivo na državljane Republike Srbije.

- Organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna putnike državljane drugih država sa propisima u vezi sa putovanjima (vizni režim, carinski, zdravstveni propisi, itd.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju. Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja organizatora putovanja treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize.

### **10.1 Pasoš**

- Za putovanje u inostranstvo putnik treba da poseduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest meseci od dana završetka putovanja. Putnik je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša.

- Službenici u turističkoj poslovnici organizatora putovanja ili ovlašćenog subagenta

nisu nadležni niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i putnih dokumenata putnika.

- Sve posledice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja, kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi u celosti putnik.

## 10.2 Vize

- Posredstvom organizatora putovanja moguće je pribaviti vize za sve zemlje u koje se putuje i koje ih zahtevaju svojim propisima. Naknada za ovu uslugu određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju.

- Putnik je obavezan da u roku predviđenom programom putovanja dostavi tačne podatke i kompletnu dokumentaciju za dobijanje vize predviđene propisima ambasada ili konzularnih predstavništava, ukoliko je sa organizatorom putovanja posebno ugovorio uslugu pribavljanja vize.

- Ukoliko organizator putovanja posreduje u pribavljanju vize, a nije dobio potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku, smatraće se da je putnik odustao od putovanja.

- Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u traženom roku i ne snosi odgovornost u slučaju nedobijanja vize usled neispravnosti pasoša i drugih priloženih dokumenata ili iz bilo kog drugog razloga.

- U slučaju da putnik samostalno pribavlja ulazne ili tranzitne vize jedne ili više zemalja snosi punu odgovornost za njihovu ispravnost i važenje.

- I kada je putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom organizatora putovanja treba da, prilikom preuzimanja pasoša neodložno i sam proveri da li je (su) viza(e) upisana(e) u pasoš, kao i njenu (njihovu) ispravnost, s obzirom da isključivo putnik snosi odgovornost za ispravnost sopstvenih putnih isprava.

## 10.3 Pogranični, carinski i zdravstveni propisi

- Putnik je dužan da u svemu poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i zemlje u kojoj boravi.

- Prema važećim carinskim propisima putnik može da iznese iz Srbije 5.000 evra u efektivni ili čekove u istoj vrednosti.

- Za putovanja maloletnih lica u pratnji punoletnih rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog državnog organa.

- Ukoliko pogranične vlasti neke zemlje, zbog učinjenog carinskog ili drugog prekršaja ili iz drugih razloga ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku, organizator putovanja ne snosi bilo kakvu odgovornost; u tom slučaju sve posledice i troškove u celosti snosi putnik.

- Za putovanja u vanevropske zemlje, odnosno zemlje u kojima važe posebna pravila, putnik sam treba da proveri potrebu za vakcinacijom i pribavljanjem potrebnih međunarodnih zdravstvenih dokumenata u Zavodu za zaštitu zdravlja Srbije, ul. Dr Subotića 5, telefon 011 268-45-66.

- U vezi sa svojim zdravstvenim stanjem (hronične bolesti, alergije, invaliditet i slično), putnik može da ugovori posebne usluge (kao npr. specifičnu ishranu ili poseban smeštaj); organizator putovanja ne preuzima odgovornost za posledice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim ugovorom. Ukoliko putnik ne može da započne putovanje ili ne može da ga nastavi zbog svojih propusta u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim i zdravstvenim propisima, primenjivaće se odredbe tačke 12 ovih Opštih uslova putovanja. Putnik je dužan da isplati naknadu štete koju je prčinio

organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem pomenutih zakonskih i drugih propisa.

## **11. OTKAZIVANJE UGOVORA O PUTOVANJU OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

11.1 Organizator putovanja može da odustane od ugovora potpuno ili delimično:

- u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa putovanja, bile opravdan razlog organizatoru putovanja da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje;
- u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačenom u programu putovanja, o čemu je dužan da obavesti putnike najkasnije pet dana pre predviđenog početka putovanja ili u drugom roku naznačenom u programu putovanja, uz obavezu da putniku vrati uplaćena sredstva u celosti, najkasnije u roku od osam dana od dana otkaza.

11.2 U slučaju potpunog odustajanja od ugovora, organizator putovanja će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem treba da prihvati ili da odbije u roku od 24 sata.

- U slučaju da je prihvatio alternativni program putovanja (za koji se zaključuje novi ugovor), smatra se da putnik nema bilo kakva potraživanja, po bilo kom osnovu prema organizatoru putovanja, na osnovu prvobitno zaključenog ugovora.

11.3 Ukoliko se bitno promene uslovi za putovanje (promena reda letenja, kvar prevoznog sredstva, elementarne nepogode, radovi na putu, gužve u saobraćaju i na granicama, demonstracije, štrajkovi, epidemije i slično) organizator putovanja zadržava pravo da tokom putovanja promeni itinerer putovanja i redosled noćenja i obilazaka u okviru turističkog programa putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Organizator putovanja nema u tim slučajevima obavezu isplaćivanja bilo kakve naknade putniku, ali sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja.

11.4 Ukoliko se započeto putovanje prekine iz razloga koji se mogu podvesti pod višu silu i ne može da se nastavi, organizator putovanja ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. U tim, vanrednim slučajevima, organizator putovanja ima obavezu da plati putniku polovinu dodatnih troškova prevoza za povratak. Ukoliko putnik ne prihvati povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom, organizator putovanja nema više obavezu da putniku obezbedi povratak i plati polovinu troškova prevoza.

11.5 Ukoliko putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, iako mu je predstavnik organizatora putovanja izrekao opomenu, organizator putovanja može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

## **12. OTKAZIVANJE UGOVORA O PUTOVANJU OD STRANE PUTNIKA**

12.1 Putnik može pre početka putovanja odustati od ugovora, o čemu je dužan bez odlaganja obavestiti u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj) Organizatora putovanja, s tim što se u slučaju odustanka Putnika od putovanja primenjuje sledeća skala kao osnov za obračun nadoknade koja pripada Organizatoru putovanja izražena procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

- ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje, od 90 do 45 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz), Organizator putovanja ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove u visini od 1.800,00 dinara, što predstavlja deo cene putovanja izražene u dinarima;

- 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.

12.2 Putnik je u obavezi da organizatoru putovanja naknadi stvarne troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog:

a) iznenadne bolesti ili smrti putnika, njegovog bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre, usvojenika i usvojioca, tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno;

b) elementarne nepogode ili zvanično proglašenog vanrednog stanja zemlje putovanja ili poziva za vojnu vežbu putnika.

- Za navedene slučajeve putnik je obavezan da dostavi organizatoru putovanja dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja (potvrdu lekara opšte medicine, umrlicu, poziv za vojnu vežbu i sl.). Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak – korišćenje ugovorenog putovanja.

- Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkazivanje ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraza, epidemija i drugih bolesti, nepogodnih klimatskih uslova i slično za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa.

- U slučaju otkazivanja zbog bolesti, smrti ili drugih razloga koji su pokriveni polisom putnog osiguranja, novac putniku vraća kompanija osiguranja čiju polisu poseduje.

- Putniku se, u slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima putovanja, novac vraća na isti način uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili uplatom na račun), u roku od četrnaest dana od dana odustanka putnika od putovanja.

- Kod otkazivanja ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen za zakonske i druge obaveze i eventualno posredovanje u pribavljanju ulaznih viza.

- Putnik ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju putnik je u obavezi da organizatoru putovanja nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika. U slučaju zamene putnika drugim licem, organizator putovanja će raskinuti prvobitno zaključen Ugovor o putovanju sa putnikom i zaključiti novi Ugovor o putovanju sa drugim licem.

### **13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA**

Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima garancije putovanja u visini 300.000 eura, kojom se za slučaj A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija po Ugovoru o Garanciji putovanja broj 0122/2018 od 10.01.2018 zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Polisa broj 300059617 od 25.01.2018 Akcionarskog društva za osiguranje „DDOR Novi Sad”, Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs.

(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 i Opštim uslovima YUTE.)

## **14. POMOĆ PUTNIKU TOKOM PUTOVANJA**

U hitnim slučajevima, za pomoć, kao i za reklamacije, putnik može da kontaktira organizatora putovanja putem telefona +381 35 88 22222 radnim danima od 08.00 do 20.00 sati, a subotom od 08.00 do 15.00 sati, faksa +381 35 81 00 150 ili E-mail-a: office@atlantic.travel.

- U hitnim slučajevima putnik treba da obavesti organizatora putovanja o mestu u kome se nalazi, nazivu smeštajnog objekta, adresi i broju telefona, faksa ili e-mejla putem kojeg može da bude kontaktiran u mestu trenutnog boravka.

## **15. REKLAMACIJA (PRIGOVOR) PUTNIKA**

Način i uslovi rešavanja reklamacije (prigovora) putnika

15.1 Putnik je obavezan da, bez odlaganja i na licu mesta, saopšti prigovor predstavniku organizatora putovanja, a ako ovaj nije dostupan direktno organizatoru putovanja.

15.2 Putnik treba da sarađuje u dobroj nameri da se na licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

- Putnik bi trebalo da sačeka razumno vreme potrebno da se otklone kvarovi, nedostaci ili drugi uzroci koji su prouzrokovali prigovor (prekid u snabdevanju vodom ili strujom, kvar uređaja za grejanje ili hlađenje, kvar lifta, promena smeštaja, itd...) i da prihvati realno moguće i zadovoljavajuće rešenje u datim okolnostima.

15.3 Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta u roku od 48 sati, putnik je u obavezi da uruči predstavniku organizatora putovanja pisani prigovor u dva primerka koji obe strane potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ovog prigovora.

15.4 Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik ima pravo da traži vraćanje razlike u ceni podnošenjem pisane reklamacije u roku od 8 dana od ugovorenog dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo organizatoru putovanja, uz koju treba da dostavi kopiju prigovora podnetog na licu mesta, kao i račune o troškovima koje je eventualno imao u vezi sa neizvršenim uslugama.

15.5 Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja), putnik je obavezan da to naznači u dopunskoj izjavi koju treba da uruči predstavniku organizatora putovanja.

15.6 Organizator putovanja neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki putnik, potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora (ili u ime lica sa urednim punomoćjem za zastupanje) podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju.

15.7 Organizator putovanja će razmatrati samo u roku dostavljene i dokumentovane reklamacije. Na prodajnom mestu organizatora putovanja istaknuto je uputstvo o postupku po reklamaciji u kome je, pored ostalog, označena osoba koja je nadležna da reklamaciju primi. Organizator putovanja je dužan da putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Reklamacija se može izjaviti usmeno u prostorijama organizatora putovanja. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije putnika.

15.8 Organizator putovanja je dužan da dostavi putniku odgovor u pisanoj formi najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije (prigovora) i da isplati razliku u ceni u slučaju opravdane reklamacije u roku od 15 dana računajući od dana prijema zahteva. Ukoliko organizator putovanja iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu putnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o jednokratnom produžetku roka za rešavanje reklamacije obavesti putnika i navede rok u kome će je rešiti, kao i da pribavi saglasnost putnika na produženje roka.

15.9 Razlika u ceni na osnovu reklamacije putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog i neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja.

15.10 Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.

15.11 Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora putovanja za rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja. Smatraće se da je vraćanjem putniku razlike u ceni postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima putovanja.

15.12 U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, putnik i organizator putovanja saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda Nacionalne asocijacije turističkih agencija (YUTA), Beograd, Kondina 14.

15.13 Svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim. Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, organizator putovanja će smatrati nedobronamernim, kao i povredom postignutog sporazuma i potpisanog ugovora o putovanju.

15.14 U slučaju sudskog spora u vezi sa ugovorom o putovanju nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja.

## **16. PROGRAM PUTOVANJA NA ZAHTEV PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE**

16.1 Program putovanja na zahtev putnika Program putovanja na zahtev putnika je kombinacija dve ili više usluga koje se ne nalaze u objavljenoj ponudi organizatora putovanja, već ga je napravio na zahtev putnika koji sa organizatorom putovanja potpisuje ugovor o tom putovanju.

- Na ovako napravljen program se analogno primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova putovanja, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.
- Ukoliko putnik odustane od ugovora o putovanju dužan je da o tome u pisanoj formi (lično u poslovnici, mejlom ili preporučenom poštom) izvestiti organizatora putovanja. Datum naveden na dopisu o otkazivanju ugovora o putovanju predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja i/ili ponudom za putovanje izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu traženog putovanja, ako programom putovanja i/ili ponudom za putovanje nije drugačije određeno, s tim da:
- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje, od 90 do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz), organizator putovanja ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove u visini od

1.800,00 dinara, što predstavlja deo cene putovanja izražene u dinarima;

- 15% ako se putovanje otkáže od 59 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 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.
- Ukoliko je na zahtev putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude organizatora putovanja (npr. prevoz avionom i kružna tura) naknada za otkazivanje ugovora o putovanju se obračunava po pojedinačnoj usluzi, a zatim se pravi zbir.

## 16.2 Pojedinačne usluge i “rezervacije na upit”

- Ukoliko putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu organizator putovanja nastupa samo kao posrednik u prodaji tuđe usluge i nema pravni položaj organizatora, već samo posrednika.
- Za pojedinačne usluge i “rezervacije na upit” putnik polaže depozit na ime troškova rezervacije koji ne može da bude manji od 50 evra u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke organizatora putovanja, na dan uplate.
- Ukoliko rezervacija koju izvrši organizator putovanja bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu usluge.
- Ukoliko organizator putovanja ne potvrdi rezervaciju u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća putniku.
- Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju koja je u celosti u skladu sa traženjem putnika, organizator putovanja zadržava iznos depozita u celosti.
- Organizator putovanja u svojstvu posrednika – osim zbog svoje grube nepažnje – ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod pojedinačnih turističkih usluga na zahtev putnika za koje je on samo posrednik između putnika i neposrednih pružalaca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, izleta, rent-a car-a, nabavke ulaznica, korišćenje sefa i slično).
- Zaključenjem ugovora o svakoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluga.
- Kod otkazivanja pojedinačnih usluga od strane putnika primenjuje se sledeća skala za obračun nadoknade koju plaća putnik, ukoliko programom putovanja i/ili posebnom ponudom nije drugačije naznačeno:

### a) za hotelski smeštaj

- 10% ako se otkáže do 30 dana pre početka korišćenja,
- 15% ako se otkáže 29 do 22 dana pre početka korišćenja,
- 25% ako se otkáže 21 do 8 dana pre početka korišćenja,
- 50% ako se otkáže 7 dana pre početka korišćenja,
- 100 % ako se otkáže 6 do 0 dana pre početka korišćenja, ili u toku korišćenja hotelskog smeštaja.

### b) za zakup apartmana po jedinici



- 20% ako se otkaže do 45 dana pre početka korišćenja,
- 50% ako se otkaže 44 do 30 dana pre početka korišćenja,
- 70% ako se otkaže 29 do 16 dana pre početka korišćenja,
- 100% ako se otkaže 15 do 0 dana pre početka korišćenja ili u toku korišćenja apartmana.

### 16.3 Ostale pojedinačne usluge

Kod otkazivanja ostalih pojedinačnih usluga (npr. ulaznice za pozorišne i operске predstave, sportske i druge priredbe, karte za prevoz autobusom, železnicom, itd.) putniku se obračunavaju troškovi otkazivanja u visini stvarnih troškova obračunatih od strane pružaoca pojedinačne usluge i troškova posredovanja, a najviše do pune cene svake ugovorene pojedinačne usluge.

Kod blagovremenog storniranja ulaznica i putnih dokumenata za prevoz avionom, železnicom ili autobusom, kada je za refundaciju neophodno da putnik vrati već primljena putna dokumenta ili ulaznice, ukoliko ih putnik ne vrati (u slučaju da su mu već uručene), biće mu zaračunate pune cene.

### 17. INFORMACIJE O PUTOVANJIMA

- Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.
- Podaci o klimi, temperaturama, kursevima valuta i slično, navedeni u programima putovanja su okvirni, potiču iz različitih izvora i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama, koje takođe, ne mogu da budu predmet prigovora organizatoru putovanja.

### 18. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

- Lični podaci koje je putnik dao organizatoru putovanja u vezi sa realizovanjem putovanja i pribavljanjem viza predstavljaju poslovnu tajnu, i njihova tajnost je zagarantovana u okvirima Zakona o zaštiti podataka o ličnosti R Srbije.
- Adrese putnika, mesto, vreme i cena putovanja, kao ni imena saputnika, ne mogu da se saopštavaju drugim licima, osim licima koja su određena posebnim propisima.

### 19. ZAVRŠNE ODREDBE

- Organizator putovanja može programom putovanja i/ili posebnim uslovima putovanja da predvidi drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja zbog posebnih uslova i pravila koje propisuju neposredni pružaoci usluga. Ovi Opšti uslovi važe od 25.01.2018. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 25. 01.2017. godine.

Ime i potpis direktora

Miloš Božanić