

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Proizvodno-prometno-uslužno preduzeće eksport-import Evro Trade Tours - Index tours d.o.o. iz Kragujevca , dana 29.09.2023. godine. utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:**

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Proizvodno-prometno-uslužno preduzeće eksport-import Evro Trade Tours - Index tours doo Kragujevac kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

### **2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:**

Prijavu Putnik dostavlja pisanim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik).

Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od najmanje 40% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se najkasnije 20 dana pre početka putovanja.

Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

### **3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:**

U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio;

Da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni, dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati;

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

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

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

### **4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:**

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

Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator;

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

Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove

određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);

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

Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene;

Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;

Da se pre zaključenja ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

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

## **5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:**

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazane u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara Narodne banke Srbije, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

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

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cena aranžmana ne uključuje, ako drugačije nije posebno ugovoreno ili objavljeno u programu putovanja (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, karte za trajekt i brodski transfer, peronizacije, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativne programe, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, putno osiguranje putnika i prtljaga, osiguranje od otkaza aranžmana, usluge "room service", korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, sportskih, SPA i masaže, lekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervacije posebnog sedišta i ležaja u prevoznom sredstvu, smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, klima uređaj, itd.), dodatni obroci, poseban režim ishrane, transferi i drugo (dalje: Posebne usluge).

Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivni, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da preporučujemo da sa posebnom pažnjom i oprezom odlučite za fakultativni program i izvršite, za Vas optimalan izbor, u svakoj konkretnoj situaciji. U odnosu na fakultativni program, Proizvodno-prometno-uslužno preduzeće eksport-import Evro Trade Tours - Index

tours doo ne postupa kao organizator, niti kao posrednik, već samo kao pružalac informacija. Posebno skrećemo pažnju da, prema pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) nepojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu.

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara Posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Istaknuta cena na recepciji ili u smeštajnoj jedinici, ukoliko je različita od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daje pravo Putniku da vrši poređenje, uloži reklamaciju i zahteva povraćaj razlike u ceni. Istaknuta kategorija na objektu ili unutrašnjosti smeštajne jedinice u pojedinim zemljama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa našim i kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo Putniku na reklamaciju. Vrlo često (na primer u Grčkoj i Italiji) kategorija je istaknuta simbolom „ključa“ ili nekim drugim simbolom, te je ista neprevodiva u slova ili zvezdice, jer može biti od 0 – 10 i drugo. Istaknuta kategorija u smeštajnoj jedinici je često niža od stvarne. Istaknuta i ugovorena cena aranžmana može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza, ishrane i pratećih usluga, te Organizator ne preporučuje uvek aranžman sa najnižom cenom. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti, koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno. Na primer, za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, odnosno napuštanja hotela, povratnog leta avionom ili plovidbe trajektom, a ne datum rezervacije ili zaključenja ugovora.

U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja. U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku, za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

#### **6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:**

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa (na primer specijalne ponude Organizatora ili direktnog pružaoca usluga, snižene cene u promotivnim akcijama i reklamnim kampanjama sa drugim pravnim licima, popusti, „last minute“, 2 za jedan i drugo), ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov naknadnog smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti, niti bilo kakve

reklamacije Putnika prema Organizatoru.

## **7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:**

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

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredsta na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa 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 ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane aviokompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti aviosaobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnunužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora 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 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 snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

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

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:**

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike;

Smeštaj Putnika u objekat je, najranije posle 16,00h na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00h na dan završetka korišćenja smeštaja (studija, apartmani, pansioni). Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno, svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza;

Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu, - trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani, kabine i drugo) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, dva i više pomoćnih ležajeva. Ti pomoćni ležajevi, mogu znatno smanjiti prostor i komfor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti (i najčešće su) manji (kraći i užji) od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje, dvosedi i slično, sa dušekom tanjim od standardnog ili nekoliko manjih i tanjih.

U većini smeštajnih jedinica (trokrevetnih i četvorokrevetnih) su dva (do tri standardna ležaja) i jedan, dva ili tri pomoćna ležaja koji mogu biti neadekvatni i neudobni za odraslu osobu i bitno pogoršati kvalitet i komfor smeštajne jedinice, - vreme rada klima uređaja u smeštajnim objektima i jedinicama različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa i zavisi isključivo od pravila smeštajnog objekta. Klima uređaji mogu biti centralni ili pojedinačni i vrlo često proizvode šum ili buku prilikom svog rada, u sobi ili kabini (centralni) ili u sobi i na terasi (pojedinačni), za šta Organizator ne može biti odgovoran.

Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, nedoličnog i neprimerenog ponašanja, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, vlasnika smeštajnog objekta i drugih neposrednih pružalaca usluga, Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu smeštajnu

jedinicu, a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice.

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja (bez obzira na lokaciju novog smeštajnog objekta) na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje i bakšiša u hotelu više kategorije ne može biti predmet reklamacije Putnika.

Smeštaj u objekte niže kategorije i na drugoj lokaciji, može se izvršiti samo uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. - Putnik preuzima obavezu informisanja i upoznavanja sa pravilima ponašanja u smeštajnom objektu i jedinici, kao i poštovanja istih, a naročito: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari (organizator i hotel / vila ne garantuju bezbednost stvari u sobi i sefu), unos hrane i pića u hotelske sobe, pripremi hrane intenzivnog mirisa, poštovanje kućnog reda, vreme ulaska i napuštanja smeštajne jedinice, broj uplaćenih i dozvoljenih osoba, prijavljeno godišnje deteta u smeštajnoj jedinici, da li smeštajni objekat prima posetioce i kućne ljubimce i drugo i slično.

Organizator ne odgovara za eventualne probleme i štete nastale po navedenom osnovu, - u zemljama (Grčka, Italija, Španija i drugim) u kojima su kanalizacione cevi uže nego u Srbiji, bacanje otpadaka i toalet papira u WC šolju je u svim objektima zabranjeno. U slučaju zagušenja, Putnik snosi troškove otpušavanja instalacije. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu i jedinici, samo ukoliko je to naznačeno u Ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik smeštajnog objekta ili Organizator mogu tom Putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći ili uskraćeni boravak, - smeštajnu jedinicu u kojoj Putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajne jedinice ili Organizator imaju pravo otkaza smeštaja Putniku. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, narkotika i opijata, kao ni stvari i hrane (pripremanje) sa jakim ili neprijatnim mirisom. Nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju struje i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interne, propise o prethodno navedenom, - Organizator ne može uticati na raspodelu smeštajnih jedinica u smeštajnim objektima (nadležnost recepcije u hotelu ili vlasnika vile, odnosno lokalne agencije), - prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili Organizator mogu zatražiti od Putnika da deponuje ličnu kartu ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta, - smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj (prema broju soba i kreveta) sefova, stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju i drugo i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se najčešće 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 smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća i

drugo, zavisi isključivo od pravila u smeštajnom objektu. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u smeštajnoj jedinici pojaviti razni insekti, gmizavci, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), glodari (u vreme visoke sezone kada su mesta preopterećena turistima), za šta Organizator ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene i odnošenja smeća sa javnih površina, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer širina i dužina standardnih i pomoćnih ležajeva, oprema u kuhinji, kupatila (način izgradnje, veličina, bez prozora, često bez kade i ograđenog prostora za tuširanje), kapacitet i periodi tople vode u smeštajnoj jedinici, pri čemu Organizator nije mogao imati uticaja, niti može biti odgovoran.

Usluga ALL INCLUSIVE, (dalje: AI) ili sve uključeno i slične usluge, ne podrazumevaju da je sve uključeno u cenu, već samo ono što je navedeno na spisku hotela i konceptu AI koji je dostupan isključivo kod Organizatora (na srpskom ili engleskom jeziku) i koji je jedini obavezujući. (Na sajtu hotela ili kod drugih tour operatora i lokalnih agencija može biti istaknut drugačiji sadržaj i koncept AI usluge za isti hotel, a koji se razlikuje od onoga koji je ugovorio Organizator).

## 8.2. Ishrana:

Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - raznovrsnost, kvalitet i količina hrane, kao i posluživanje hrane, nije međusobno uporedivo sa drugim smeštajnim objektima, mestima i zemljama i zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije smeštajnog objekta, zemlje i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje na tzv. „švedskom stolu” ili posluživanje putem tzv. „menija”. - usluga AI sa verzijama LIGHT (blagi) ili ULTRA (pojačani) i bilo koja druga slična verzija, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne može biti međusobno uporediva, u okviru iste ili različite kategorije hotela, destinacije i zemlje. Sadržaj i koncept usluge je dostupan kod Organizatora na srpskom ili engleskom jeziku i Putnik je o njemu u pisanoj formi obavešten i koncept uručen, - doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva tzv. kontinentalni sa usluživanjem. - ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30% (ili drugog minimuma koji odredi hotelijer), moguće je da se umesto usluge samoposluživanja tzv. ”švedski sto” uslugu ishrane izvrši posluživanjem tzv. „meni” ili „a la carte” ako hotel tako odluči. U tom slučaju, promena načina usluživanja obroka ne može biti predmet reklamacije Putnika i Organizator ne može biti odgovoran za takvu promenu. 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. - u slučaju kupovine samo karte za prevoz autobusom, avionom, trajektom/brodom ili vozom, svaka promena datuma polaska ili povratka od strane putnika, biće naplaćena po cenovniku ovlašćenog prevoznika ili Organizatora. - momentom prijave u hotel, odnosno smeštajnu jedinicu ili objekat, započinje ugovorena usluga u hotelu između Organizatora i Putnika, a momentom odjave na recepciji ili kod vlasnika smeštajnog objekta prestaju sve ugovorene usluge vezane za hotel ili smeštajni objekat. U nekim hotelima ili drugim smeštajnim jedinicama se prilikom dolaska i prijave u hotel ostavlja garancija u vidu depozita / kaucije.



Garancija se može dati u gotovini ili kreditnom karticom. Visina depozita zavisi od kategorizacije hotela, dužine boravka i vrste uplaćenih usluga. Na kraju boravka, prilikom odjave iz hotela, depozit se vraća. Isti će biti umanjen za neplaćene troškove u hotelu, ukoliko ih ima. Povraćaj depozita plaćen u gotovini se vrši prilikom odjave iz hotela, na recepciji. Ukoliko je plaćanje depozita garantovano kreditnom karticom procedura povraćaja sredstava je minimum 15 dana od povratka sa putovanja. Organizator putovanja nema uticaja na postojanje i visinu depozita u hotelu.

### 8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu,

- 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 okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,

- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveriti i usaglasiti svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vodiča / pratioca putovanja,

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjiće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova,

- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič / pratilac - vozač.

Vodič / pratilac -vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neižbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča / pratioca putovanja (dužine pauze i sl.),

- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja,

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

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

## **9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:**

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane Srbije i sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati Putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i druge) koji važe za Republiku Srbiju, odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog organa i 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 dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je da o svom trošku blagovremeno obezbedi nove i snosi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

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

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

## **10. PRTLJAG:**

Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna 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- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero). 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.

Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični

prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator 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 iste deponuju u sef, ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora, vozaču ili neposredno izvršiocu usluge i o tome sačini zapisnik potpisan od obe strane.

## **11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

### **11.1. Pre početka putovanja:**

Organizator može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti. Troškove koji su nastali usled izmene Programa snosi Organizator, a smanjenje troškova ide u korist Putnika. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret Organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja. Ako su u Programu putovanja izvršene bitne izmene bez opravdanih razloga, Organizator putovanja mora u celosti vratiti ono što je primio od Putnika, koji je zbog toga odustao od putovanja. (čl. 879 ZOO).

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku iz Programa putovanja pre početka turističkog putovanja i
- Zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

U slučaju prihvatanja novog Ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

### **11.2. Za vreme putovanja:**

Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja na najpogodniji način obavesti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje

nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja, koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napad, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

## **12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:**

### **12.1. Pre početka putovanja:**

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da u pisanoj formi izvesti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Datum pisanog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

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.

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to:

kod brodskih krstarenja:

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

15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,

30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja,

50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja,

80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja,

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

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

za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đачke i studentske ekskurzije

ako se otkazuje kompletan ugovor:

5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,

50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi da Organizatoru nadoknadi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- iznenadne bolesti Putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre Putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca - poziva za vojnu vežbu Putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašениh od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan da dostavi 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, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajeви lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili 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 - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

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

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

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

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

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, osiguranje od otkaza putovanja, 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 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, član 71 Organizator ima :

- obezbeđen depozit u visini minimum 2.000 eura u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na računu br. 160-5762-56, kod Banke Intese ,

- garanciju putovanja, za licencu organizatora putovanja kategorije A, u visini od 30.000,00 eura broj 30000036931 zaključenu dana 29.09.2023. godine sa društvom za osiguranje "Milenijum Osiguranje" a.d.o Beograd, 11070 Beograd, Milutina Milankovića 3b, MB: 07810318; PIB: 100002119, centrala +38111 7152-300; fah +381117152-306; e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs, koja je vazeca je od 01.10.2023. godine do 01.10.2024. godine.

Navedenom garancijom putovanja 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 pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnika garancije, prekoračuje ugovoren ukupan limit pokriva. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod društva za osiguranje "MILENIJUM OSIGURANJE" a.d.o. Beograd, broj telefona: +381 11 7152300, broj telefaksa: +381 11 7152306, e-mail adresa: office@milenijum-osiguranje.rs, pisanim putem ili telegramom na adresu "MILENIJUM OSIGURANJE" a.d.o.

Beograd, Milutina Milankovića 3b ili na e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs.

(Putnik svoja prava za slučaj insolventnosti Organizatora ostvaruje na osnovu rešenja nadležnog Privrednog suda o otvaranju stečajnog postupka, potvrde Narodne banke Srbije o insolventnosti, odnosno zapisnika ili drugog akta turističkog inspektora ili druge verodostojne isprave državnog organa kojom se konstatuje insolventnost Organizatora, a prava na 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)

Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti i posebni i uslovi MILENIJUM OSIGURANJA, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju, i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje ovaj osiguravač nudi, i to putnim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranja od otkaza ili prekida turističkog putovanja, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, kao i drugim vidovima osiguranja.

#### **14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:**

Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena.

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

Putnik je obavezan da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može da kontaktira Organizatora preko tel. broja 00381 34331534, radnim danima od 09.00 do 18.00 časova, subotom od 09.00 do 14.00 časova po srednjeevropskom vremenu ili putem e-maila:

indexturs@ptt.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje u postupka po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije /od 24 do 48 sati/ (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahteva povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik, potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Kragujevcu, Karađorđeva 3 ili na e-mail [indexturs@ptt.rs](mailto:indexturs@ptt.rs)

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

Organizator je dužan da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima uzrok nije mogao da se otkloni u toku putovanja, na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan, da u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostavi Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplati razliku u ceni. Organizator putovanja



može da produži ovaj rok uz saglasnost Putnika i to da evidentira u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i ista treba da se uredi, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, da u zakonskom roku odgovori Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji Putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može da obuhvati već iskorisćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, 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 pisanu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

## **15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:**

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: *Program po zahtevu*) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, da u pisanoj formi izvesti Organizatora. Datum pisanog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

*Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.*

15 % ako se putovanje otkáže od 60 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.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 eur, u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, u celosti.

Posrednik usluge, 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.).

Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

## **16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:**

Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E mail adresa, poštanska adresa stanovanja ... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu da se koriste na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može da koristi za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adresa, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

## **17. OBAVEZNOST PRIMENE:**

Organizator može da Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvidi drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma –

đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora za rešavanje međusobnih sporova uz primenu ovih OUP i drugih PUP, kao i propisa Republike Srbije.

Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora putovanja i obavezujući su za obe ugovorne strane.

Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim OUP-om primenjivaće se PUP, Zakon o turizmu, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o zaštiti potrošača, kao i dosadašnja praksa i ne uskraćuje se pravo putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava na način predviđen propisima Republike Srbije.

Svojih potpisom na Ugovoru, Putnik potvrđuje da su mu ovi OUP uručeni i da ih je prihvatio. Ovi OUP važe od 01.10.2023. godine cime prestaju da vaze OUP od 01.10.2022.

Proizvodno-prometno-uslužno preduzeće eksport-import Evro Trade Tours - Index tours d.o.o.

---

Žiko Paunović, direktor

Žiro račun:160-5762-56,Banka Intesa , PIB 101509

051, Matični broj: 06350097