

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010) direktor **Klio putovanja d.o.o.** Ane Frank 1 / 20, Beograd, Neša Kojić, (u daljem tekstu: Organizator) dana 15.12. 2011.god. utvrđuje sledeće

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Molimo Vas da pre potpisivanja Ugovora/potvrde o putovanju prethodno pročitate i proučite tekst Opštih uslova putovanja, jer Vašim potpisom potvrđujete da su Vam isti uručeni u jednom primerku, da ste upoznati sa sadržinom istih i da ih u celosti prihvatate.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora/potvrde o putovanju (u daljem tekstu: Ugovor) između putnika i TA “Klio putovanja” kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih pisanim ugovorom ili Programom putovanja (u daljem tekstu: Program).

**1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu Organizatora, ograncima Organizatora i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada Posrednik u programu putovanja Organizatora i Ugovoru ne naznači svojstvo Posrednika, odgovara za izvršenje Programa putovanja kao organizator putovanja. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora. Ugovor može biti zaključen i na trajnom nosaču zapisa i u elektronskoj formi, uz obaveznu uplatu akontacije u visini od najmanje 50% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 10 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih Opštih uslova.

Putnik zaključenjem Ugovora potvrđuje da mu je uručen Program, koji uz ove Opšte uslove postaju njegov sastavni deo. Ugovor obavezuje Organizatora i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Organizator je u obavezi da pre zaključenja Ugovora obavesti Putnika o svakoj promeni podataka iz Programa u pismenoj formi ili trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu). Ukoliko je rezervacija izvršena putem sredstava komunikacije na daljinu, Organizator ima obavezu da Putnika na isti način na koji je rezervisao putovanje obavesti o promeni podataka iz Programa, a Putnik ima obavezu da se u roku od 48 sati od prijema obaveštenja o promeni izjasni o da li ponudu prihvata ili ne prihvata i otkáže rezervaciju.

Jedan Putnik može zaključiti Ugovor za više lica, uz obavezu da Putnik potpisnik Ugovora u trenutku zaključenja Ugovora dostavi Organizatoru na uvid pasoše ostalih Putnika, čime se, uz uplatu cene aranžmana/akontacije i upisivanjem broja njihovih pasoša u Ugovor smatra da su i ostali putnici saglasni sa zaključenjem istog. Ovakav Ugovor, zajedno sa svim posledicama koje proizlaze (raskid Ugovora, otkaz putovanja, uplata akontacije, odnosno preostalog dela aranžmana i dr), važe za sve putnike navedene u Ugovoru, a naročito činjenica da su upoznati sa Programom i ovim Opštim uslovima.

**2. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:** U svom poslovanju Organizator je dužan da postupa u skladu sa pažnjom dobrog privrednika. Obaveze Organizatora su: Da sa putnikom zaključi Ugovor, da putniku uruči Program i ove Opšte uslove, i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja - (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremenog i osnovanog prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Programa 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 se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima putnika; da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora, odnosno naziv, adresu i broj telefona Organizatora; ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van Programa.

U slučaju da se rezervacija i prodaja turističkog aranžmana vrši na daljinu, Organizator je obavezan da sa putnikom zaključi Ugovor koji osim podataka iz Programa sadrži i: posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio; adresa, postupak i rok za ulaganje pritužbi putnika, kao i rok za rešavanje pritužbi, naziv i adresu organizatora, putnika i osiguravača; datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana i uslove pod kojima putnik ima pravo da odustane od Ugovora i naziv i adresu zastupnika odnosno posrednika, ukoliko je preko njih zaključen Ugovor.

**3. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:** Da se pre zaključenja Ugovora detaljno upozna sa uručenim Programom i ovim Opštim uslovima, što svojim potpisom na ugovoru potvrđuje u vidu posebne ugovorne klauzule; da istakne i ugovori posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni Programom, da se upozna o mogućnostima zaključenja ugovora o svim mogućim fakultativnim vidovima osiguranja; uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom, ovim Opštim uslovima i Programom; 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) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova. Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana odnosno Programa; Bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru i neposrednom pružaocu usluga i da o tome sa njima sačini i potpiše potvrdu o istom; Pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.mfa.gov.yu](http://www.mfa.gov.yu)) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili

umerenog rizika; Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu povratka.

Putnik ima pravo da odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje).

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

Cena Programa uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije Programom predviđeno ili posebno ugovoreno.

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije Programom predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, posebno sedište u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge).

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu su određeni od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja).

Sve vrste usluga koje nisu predviđene Programom putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti sa Organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene Programom,.

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 i pisanim putem ugovorene. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima i ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela, i dr., osim ako putnika nije izričito uputio na iste.

Ukoliko Putnik zahteva posebnu uslugu tokom putovanja, van Programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, odnosno neposredni pružalac usluga, za usluge koje nisu bile predviđene Programom niti obuhvaćene Ugovorom.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme – čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat 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 poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga u navedenim slučajevima 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 avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Program u celosti izvršen.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim danima.

Usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu ili posebnom pisanim ugovoru, ne obavezuju Organizatora.

**5. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete organizatoru, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom.

Organizator ima pravo da objavljenim aranžmanima naknadno smanji cenu, s tim što pomenuto umanjenje ne može odnositi na već zaključene Ugovore.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. 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. U Programu je navedena kategorizacija smeštajnih objekata u trenutku zaključenja Ugovora Organizatora i ino partnera. 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. Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), zbog čega je neophodno da Putnik ugovori posebne usluge ukoliko ih želi ili su mu neophodne.

Opisi iz Programa se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim sadržajima, a ne i na njihovo šire okruženje. Pojedini sadržaji u Programu ne moraju biti u funkciji imajući u vidu period boravka i druge parametre (okolne objekte, konfiguraciju terena i sl).

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene Programom ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih Opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ :** Raspored soba / apartmana u hotelu određuje recepcija istog. Hoteli mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće 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. uslove. Ako 5 dana pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora – vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja dužan je da izmene bez odlaganja saopšti Putniku u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču. Putnik može u roku od 2 dana od dana prijema obavještenja o izmenama Ugovora da prihvati izmene ugovora ili da raskine ugovor uz povraćaj uplaćene cene, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti organizatora na način na koji je izvršio rezervaciju.

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja 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.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu pogoršati kvalitet smeštaja, u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na njen eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom za sve ostale potrebe.

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

Osim kod namere i grube neodgovornosti Organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

Organizator ne odgovara putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samopsluživanja ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samopsluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje 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, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.).

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. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog

ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neižbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Obaveza je Putnika sa stranom putnom ispravom da se upozna sa viznim, carinskim, zdravstvenim i dr. uslovima koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju kod nadležnog konzulata, kao i da sve potrebne dokumente 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 o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezane za njegovo zdravstveno stanje (specifična ishrana, karakteristike smeštaja i sl.). 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, primenuju se odredbe tačke 10. ovih Opštih uslova.

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

Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana pre početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o otkazu odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu ugovorene cene.

U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda skuplja od prvobitno ugovorene.

Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene. Organizator ima pravo otkazati putovanje u slučaju: nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja; prestanka ugovora 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.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama a vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti 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, kvar prevoznog sredstva, 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 putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, 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. Ukoliko Putnik uprkos obezbeđenoj evakuaciji ili naredbe nadležnih vlasti Republike Srbije, ipak želi da nastavi putovanje, u obavezi je da o tome sastavi i potpiše pisanu ispravu da je obavešten da može biti vraćen u Srbiju, da je upoznat sa eventualnim posledicama ostanka i sa činjenicom da mu Organizator putovanja možda neće moći omogućiti povratak u najkraćem roku u slučaju kasnije promene situacije u zemlji putovanja,

#### **10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, 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 odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad ( potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa zemlje putovanja.

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 ugovorenog putovanja.

Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

U slučaju da je Putnik sa osiguravačem zaključio Ugovor o osiguranju od otkaza putovanja, svoje pravo ostvaruje direktno od strane osiguravača, pri čemu će se primeniti odredbe Opštih uslova osiguranja osiguravača.

Kod odustanka od ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza i iznos uplaćen na ime osiguranja.

**11. PRTLJAG :** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo 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)

Osim kod namere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga lokalnom predstavniku Organizatora ili ino-partneru. Ukoliko Putnik svojom krivicom propusti da prijavi nedostatke, gubi pravo na naknadu i dalja potraživanja vezana za učinjeni propust.

**12. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA: U** cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje

zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, 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.

Prema Zakonu o turizmu organizator ima sledeće garancije putovanja:

1. polisu osiguranja potraživanja za slučaj insolventnosti Organizatora putovanja broj 000485 osiguravajuće kuće „TAKOVO OSIGURANJE”, a.d.o., KRAGUJEVAC, Dr Zorana Đinđića 15A, za troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu. U slučaju nemogućnosti organizatora da izmiri troškove nužog smeštaja, ishrane i povratka putnika u mesto polaska zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, putnici zatečeni na putovanju treba na najbrži način da kontaktiraju osiguravača”, na tel. br. +381 11 30 00 00. Potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati i

2. polisu osiguranja odgovornosti Organizatora putovanja prema putniku broj 001134 osiguravajuće kuće „TAKOVO OSIGURANJE”, a.d.o., KRAGUJEVAC, Dr Zorana Đinđića 15A, koju prouzrokuje neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveze. Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda YUTA ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.

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

- Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili direktno organizatoru i saradivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.
- Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene ako nesavesno i na propisani način propusti da ukaže Organizatoru na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga.
- Za prigovore, pomoć, hitne i druge slučajeve putnik nas može kontaktirati preko telefona broj +381 60 38 222 94, odnosno faksa broj +381 11 41 40 304, radnim danima od 09-19h po srednjeevropskom vremenu, subotom od 10-15 po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: klio@verat.net i na našoj adresi: Beograd, Ane Frank 1/20
- Potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati
- Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci).
- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome na licu mesta sastavlja potvrdu koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen,
- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta,, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. 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 reklamacije.
- Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta.
- Putnik gubi pravo na srazmerno sniženje cene i naknadu štete ako neblagovremeno, nesavesno i na propisani način propusti da ukaže Organizatoru na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga, osim ako se propuštanje ne može staviti Putniku na teret.
- Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora Putnika, odnosno putniku isplatiti razliku u ceni na ime neizvršenih, neadekvatno izvršenih odnosno delimično izvršenih usluga u roku od 15 dana od dana dostavljanja blagovremenog i osnovanog prigovora.
- Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.
- Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.
- Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene Programa. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom

organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o 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.

- Putnik i Organizator se obavezuju da sve eventualne sporove pokušati da reše međusobnim dogovorom, u suprotnom ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, Kondina 14, uz primenu odredaba Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača i Opštih uslova putovanja YUTA utvrđenih dana 01.06.2011. godine.

**14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne »rezervacije na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu poslovne banke Organizatora. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator 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 organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik između putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).

Ukoliko je rezervisano i kombinovano više pojedinačnih usluga (npr. let i kružna tura), naknada za storno se obračunava pojedinačno i na kraju se sabira.

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

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

Ovi Opšti uslovi važe od 15.12.2011.godine.

Neša Kojć, direktor