

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 TA „PRIVREDNO DRUŠTVO ZA TURIZAM SPECIAL TRAVEL AGENCY DOO“, iz Beograda dana 24. 09. 2024. god. 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 TA “ SPECIAL TRAVEL AGENCY” kao organizatora

putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim

ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93.

ZOZP.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

Prijavu Putnik dostavlja pismenim 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 50% od cene

aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15

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,

- 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.

- 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,

- Preporuka je da se pre zaključenja ugovora, putnik informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije

(www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika,

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 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, transferi, 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 nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje:

Poseban ugovor), troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge 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, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove

smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni

obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje

nisu predviđene Programom. 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

(npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum, kada dete navršava dve godine u odnosu

na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika,

Organizator 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

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno

i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik

može da umani cenu, u slučaju promene:1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili

drugih izvora energije;2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili

takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može

jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako

organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano

obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom

nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog

putovanja. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti

putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre

otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju

duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. 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 van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već

zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora 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 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 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. 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 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” 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

neophodnu-nužnu 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.

Ukoliko okolnosti van volje i mogućnosti organizatora uslove da 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/. 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,

- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa

kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

- 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,

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na:

deponovanja i čuvanja 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., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom

osnovu.

8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da:

- 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 samoposluživanje ili posluživanja

(menija),

- Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti

identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All

inclusive usluge u pismenoj formi,

- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak,

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja

uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja. U smeštajnom objektu su

identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U

slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor Organizator ne

snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

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

proveri i usaglasi 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, primenjivaće 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.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

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 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, primenuju 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. 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 prevonom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumeta, 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.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:1)

je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;2) ako je izmena zanemarljiva. Ako

pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente

ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija

prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni

posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja

obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti

organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za

raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju,

jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati

zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu

garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju

dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjeње cene. U slučaju

raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14

dana od dana raskida ugovora. Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre

otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:1) broj lica

prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti

putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:(1) 20 dana pre otpočinjanja

turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana;(2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog

putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana;(3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja

u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana;2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i

vanrednih okolnosti. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog

odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena

sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za

naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora. 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 (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 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 pismeno izvestiti

Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog 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 preko

120 dana pre početka putovanja, Organizator ima parvo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

10 % ako se putovanje otkáže do 119 do 90 dana pre početka putovanja a najmanje 3000,00 RSD,

20 % ako se putovanje otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja a najmanje 5000,00 RSD,

40 % ako se otkáže 59 do 30 dana pre početka putovanja,

60 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže 19 do 10 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže 9 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

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

a. kod brodskih krstarenja-

5% a najmanje 60 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

b. 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 bitnih elemenata ugovora (ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog

objekta, smeštajne jedinice), kao i nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem

putnika od putovanja. U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju

putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili

otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi

ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora

su:1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoј liniji, a u pobočnoј liniji

zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika

i usvojioca;2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoј liniji, a u pobočnoј liniji zaključno sa drugim stepenom,

bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;3) elementarne

nepogode u državi polazišta ili odredišta;4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili

odredišta;5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev

putnika pruži obrazloženje iznosa naknade. 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, 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, 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 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 Putniku izvršiti 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, DEPOZIT 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 mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog

osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam

obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti

značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2.000,00 eura i garanciju

putovanja za kategoriju licence A u visini od 100.000,00 eura, kojom se za slučaj A) insolventnosti

Organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u

mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o

turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika

u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike

između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno

neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete

obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim

ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za

potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator

putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o

turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih

Programom putovanja. Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka

turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Garancija za slučaj insolventnosti i radi naknade štete osiguranika u skladu sa Zakonom o turizmu (Sl. Glasnik

RS 17/2019) i Pravilnikom o vrsti i uslovima garancije putovanja, načinu aktiviranja i drugim uslovima koje

mora da ispuni organizator putovanja, u zavisnosti od vrste organizovanog putovanja (Sl. Glasnik RS 81/2019),

a na osnovu čijih odredbi se obezbeđuje naknada iz osiguranja korisniku garancije putovanja, odnosno korisniku

osiguranja zaključenog sa ugovaračem osiguranja KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD,

POLISA BROJ: 470000061543 KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, M.

MILANKOVICA 7a, 11000 BEOGRAD Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14

dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod KOMPANIJA TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, +

381 11 3305100, ili na mail: travel@triglav.rs, pisanim putem ili telegramom na adresu KOMPANIJA

TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD, M. MILANKOVICA 7a, 11000 BEOGRAD Potrebno je da putnik navede broj ugovora/garancije, imena putnika, adresu ili broj telefona, kao i drugu dokumentaciju koju

osiguravač zatraži. TRAJANJE OSIGURANJA: od 01.10.2024. do 01.10.2025.

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, uslovi osiguranja i-ili potvrda

o garanciji putovanja, sa rednim brojem ugovora i da iste u celosti prihvata. Putnik svoja prava za naknadu štete

ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog

vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

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 bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti

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 kontaktirati Organizatora preko

tel. broja +381113232642, mob +381652459195, radnim danima od 09-17h, subotom od 09-15h po

srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: office@puzzlegroup.org. 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 sarađuje u postupka po reklamaciji

radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (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

Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu

mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest 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 zahtevati 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 Beogradu, Resavska 16a, Vračar, Beograd. 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 uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i

dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku

putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije,

odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora. Organizator

je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od

15 dana i isplatiti razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to

evidentirati u knjigu reklamacija. Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri

dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da

nije saglasan sa predlogom Organizatora. 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 iskoriscene usluge, niti dostići 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 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

okazima, 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 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, pismeno izvestiti

Organizatora. Datum pismenog 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 otkaže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima parvo

naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

15 % ako se putovanje otkaže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,

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

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

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

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

100 % ako se otkaže 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“,

Organizator može od Putnika potraživati depozit na ime troškova rezervacije. 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. 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 se koristiti na način i pod

uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. 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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE:

Organizator može Pogoramom predvideti 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 – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Putnik

može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je

predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog

rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne

obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva

mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2024. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 01.10.2023. godine.