

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora o putovanju između Putnika i Organizatora putovanja “Fibula Air Travel” i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane pisanim Ugovorom ili Programom putovanja, te molimo da se sa sadržinom istih upoznate detaljno, sa posebnom pažnjom.

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi - prijavi o putovanju, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i Program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo Ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao, kao i lica koja su naznačena u Ugovoru, a zaključenjem ugovora i saglasio. Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti Putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosaču (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ako je putnik rezervisao putovanje putem sredstava komunikacije na daljinu, organizator je u obavezi o eventualnim promenama obavestiti ga, na način na koji je izvršena rezervacija. Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio Ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti.

2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se, za putovanje koje organizuje “Fibula Air Travel” može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja “Fibula Air Travel” (dalje: Organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada agencija Posrednik u programu, (koji mora biti u potpunosti identičan sa programom Organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo Posrednika i ne navede broj i kategoriju licence Organizatora, ili pak program izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator.

Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl. 3. Zakona o elektronskom potpisu.

Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju, u visini od 50% cene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene, dospeva za naplatu 21 dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun ili blagajni Organizatora. 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 11. ovih Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima aranžmana naznačenim u Ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog, i dr. odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA:

Organizator putovanja je dužan ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga. Pored toga, organizator putovanja je u obavezi:

- Da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;
- Da putniku uruči pisani program putovanja, opšte uslove putovanja, opšte uslove osiguranja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;
- Da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;
- Da, u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja tustičkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.
- Da ponudi i izvrši putniku povraćaj realne razlike u ceni povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga, obuhvaćenih programom putovanja, sve u skladu sa zakonom i 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 putniku, neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije, ino partnera organizatora i telefon, a izuzetno i po potrebi adresu organizatora za nužnu pomoć putniku.
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, 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. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA

- Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom Opštih uslova putovanja i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrđuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru.
- Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen Ugovorom i Programom putovanja.
- Putnik je dužan da, na traženje organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl.
- Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima određene zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova.
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje); Organizatoru nadoknaditi 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, licima navedenim u putnoj dokumentaciji ili neposrednom pružaocu usluga.
- Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir do 24 da se opravdani prigovor otkloni (kvar frižidera, nestanak struje, vode ili grejanja, loše očišćen apartman i dr.).
- Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja Ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe molimo putnike da se pre izbora destinacije, a pre odabira programa upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...)
- Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja Ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih građanskopravnih propisa.
- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča - predstavnika o tačnom vremenu povratka.

5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA

Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke Organizatora na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni Organizatora, kod ovlašćenog Posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun Organizatora kod poslovne banke. Ako Putnik uslugu plaćanja izvrši kod Posrednika, preporučujemo, radi sigurnosti, da provere da li su novčana sredstva blagovremeno prispela na račun Organizatora u finansijskoj službi Organizatora, na broj telefona +381 11 655 89 38, a na osnovu Pravilnika koji je objavljen u "Sl. glasniku RS", br. 91/2016 od 10. novembra 2016. god. sa primenom od 18. novembra 2016.g.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge. Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju uslugu/ usluge prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje Standardne usluge).

Cena aranžmana, ne obuhvata, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor) troškove: aerodromskih, lučkih taksi, kao i druge takse, administrativne troškove, pribavljanja i izdavanja viza, usluge predstavnika Organizatora, lokalnog turističkog vodiča, turističkog animatora, fakultativnih programa, koriscenja ležaljki i suncobrana,

ulaznice za objekte i manifestacije, osiguranje putnika i prtljaga, zdravstveno osiguranje, osiguranje od otkaza aranžmana, dodatne usluge room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, rekreativne, lekarske, telefonske usluge, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd.), posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl. (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 pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu korišćenje aranžmana, 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

Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta (jednokrevetna soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene Programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, stranke su u obavezi posebno pismeno ugovoriti sa Organizatorom pre putovanja, ukoliko je Organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene Programom putovanja.

Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencija - trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene Programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim ugovorom o putovanju.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo Programa putovanja i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivu, 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, TA Fibuala 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.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.); Organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbeđen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv. hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van istog (npr. u avionu) smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

6. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 46 dana pre početka putovanja) - Organizator ima pravo zadržavanja administrativnih troškova. Organizator može promeniti cene aranžmana najkasnije pre početka zaključenja Ugovora sa Putnikom, a odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana - koje umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema Organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku, ili "last

minute aranžman” znači da Organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u preprodaji – “first minute” putovanja.

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. Opisi sadržani u ponudi Organizatora se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (okolne objekte, konfiguraciju terena, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). 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, konfor 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 sredstva 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 i dr.) 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 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 I ISHRANA

8.1. Smeštaj

Raspored soba / apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. 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, parking i sl., kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta.

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, povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge ni na cenu prevoza.

Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani) su čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što, u većini slučajeva, u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, organizator može, (ukoliko hotel ima raspoloživih kapaciteta) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali Putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred

navedenog (veličine sobe, slobodnog prostora i sl.) ne mogu biti osnovani. Princip funkcionisanja klima uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa. Molimo da uzmete u obzir da je uvek moguć nestanak struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, uzrokovan razlozima van uticaja Organizatora putovanja, pa i samog neposrednog izvršioca usluga.

U većini objekata se koristi sistem slolarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta. Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe.

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 poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca i drugih vrednih stvari, na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi, pravila u pogledu oblačenja i sl., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

Nakon otpočinjanja 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 na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji. Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa Ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice i cene aranžmana. U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili ino partneru.

Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izađe u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (komfor, orijentacija sobe i sl.) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva, koji nisu pismeno ugovoreni.

8.2. Ishrana

Raznovrsnost i kvalitet hrane i servisa ishrane, zavise prevashodno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja 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 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 i to ne može biti predmet prigovora Organizatoru. 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.

Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge/ najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima uređaja i dr. / samo prilikom rezervacije aranžmana.

9. PUTNE ISPRAVE I PREVOZ:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike - državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, s obzirom na napred navedeno, radi se isključivo o propustu putnika - stranog državljanina. 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 isprave i potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. U protivnom, za slučaj da se potrebne isprave ne dostave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventualne greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize. Organizator ne snosi odgovornost 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 obezbedi nove i snosi sve štetne posledice 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 radnje i u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr.propise Republike Srbije, tranzitnih 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 11. Opstih uslova.

Službenik agencije Organizatora ,niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata

Neuskладjenost 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, u toku putovanja, za šta posledice snosi sam putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu, ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u celosti snosi posledice gubitka istih.

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 u Organizatora. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. Na pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, Organizator putovanja nema uticaja na eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van sfere uticaja Organizatora, kao što su bezbednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primenju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju.

Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posledicu imati da putnik, propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz - gate, ili zadocni.

Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.

Cena aerodromskih taksi i avio karata, podložna je promenama, a istu propisuje avio prevoznik, s tim što je relevantna cena na dan realizacije leta, te se odbijanje putnika da plati eventualnu razliku u ceni u odnosu na onu koja je važila u vreme zaključenja ugovora, smatra odustajanjem od putovanja, te povlači primenu tač.11 ovih Opštih uslova. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga je organizator putovanja angažovao. Po pravilu, sedišta nisu numerisana, niti je utvrđen način promene sedišta tokom putovanja, ukoliko nešto drugo programom putovanja nije regulisano. Stoga, organizator, odnosno prevoznik, je ovlašćen sam izvršiti raspored u zavisnosti od konkretnih prilika. Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja organizatora, što molimo da imate u vidu.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja - prevoznik 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 odredbe tač. 11. Opštih uslova. 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. Obaveza je putnika da se 48 sati pre odpočinjanja putovanja obavesti o vremenu i mestu polaska autobusa, zbog eventualnih promena do kojih može doći, i na koje organizator putovanja ne može uticati.

Niti jedna varijanta prevoza ne podrazumeva uključen besplatan obrok niti piće u toku putovanja, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom.

10. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

10.1. Pre početka putovanja

Pre početka putovanja Organizator može vršiti izmenu programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator 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 u objekte više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja. Ako su izvršene bitne izmene Programa bez opravdanih razloga, Organizator mora u celosti vratiti ono što je primio od putnika koji je zbog toga

odustao od putovanja.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, u skladu sa odredbama programa putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. Da bi se putovanje realizovalo ukoliko u Programu putovanja nije nešto drugo navedeno, minimalan broj prijavljenih putnika za putovanje autobusom je 30 putnika, redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, a za putovanje na posebno ugovorenim čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu. U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

10.2. Za vreme putovanja

Za vreme putovanja: 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 marsute 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, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku.

Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa (osim u slučaju Turske – objavljenog vanrednog stanja 22.07.2016 g), bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje iz ovih opravdanih razloga prekida, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraza, epidemije i drugih bolesti, elementarne nepogode 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.

U slučaju potpunog odustanka od Ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 sata prihvata ili odbija, i u tom slučaju će strane međusobne odnose regulisati Ugovorom. Organizator se oslobađa 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, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

11. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 46 dana) Organizator ima pravo zadržavanja administrativnih troškova u iznosu od 2000,00 din. po osobi (Zakon o zaštiti potrošača čl. 99, stav 1. i 2).

Putnik, u svako doba, ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja u skladu sa zakonom pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno i to:

- 5 % ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)
- 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana
- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Kod rezervacija sa early booking-om (rani buking): većina hotela ne dozvoljava nikakve izmene posle naznačenog datuma za ostvarivanje prava na popust za rane uplate. U slučaju izmene datuma ili imena putnika, hotel ima pravo da ukine popust koji je dao za rane uplate, a u slučaju otkaza, hoteli imaju pravo da potražuju 100 % od cene za hotelski smeštaj.

Putnik je u obavezi da Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.) ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti, niti izbeći, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja Ugovora, predstavljale opravdan razlog da se Ugovor ne zaključi: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, usvojenika ili usvojioca, brata ili sestre putnika, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnih organa zemlje putovanja. O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj privremene sprečenosti za rad,

poziv za vojnu vežbu, otpusnu listu stacionarne ustanove i sl.). 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.

Organizator putovanja, 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 odustanka jednog od putnika - korisnika aranžmana, postoji obaveza doplate, primera radi, za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni apartman umesto trokrevetnog i i sl.a sve prema Programu putovanja i objavljenom cenovniku.

Promena (po želji putnika) ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize, i sl. smatra se odustajanjem putnika od putovanja, u kom slučaju se primenjuju odredbe tačke 11. ovih uslova. Kod otkaza Ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja viza. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača

12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator putovanja ima pravo na izmenu Programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje Organizator nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti, s tim da troškovi koji su nastali usled izmene programa padaju na teret Organizatora. Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćenja trajanja aranžmana kao i pravo promene redosleda u programu, ukoliko dođe do promene uslova (red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, štrajkova koji utiču na realizaciju programa, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Do napred navedene promene može doći u toku realizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, organizator je dužan bez odlaganja izvestiti putnika o promeni, na način koji je u datom trenutku najcelishodniji, s tim da je usmeno obaveštenje relevantno u posebnim okolnostima, (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja, pa ukoliko je do izmene u programu došlo iz razloga i na način koji su predviđeni zakonom i ovim opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predviđenih ograničenja organizator je ispunio svoju obavezu, postupajući u skladu sa zakonom. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u ceni srazmerno kategoriji smeštajnog objekta.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja **koje nije regulisano Zakonom** i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu Organizator ima garancije putovanja u visini 300.000. evra kojom se za slučaj insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika i za slučaj 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 po Ugovoru o Garanciji putovanja broj 0108/18 od 10.01.2018 god. zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Polisa broj 300059971 od 25.01.2018 Akcionarskog društva za osiguranje „DDOR Novi Sad”, Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs. Polisa broj 300059971 od 25.01.2018. godine Akcionarskog društva za osiguranje „DDOR Novi sad”

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.)

14. POMOĆ, 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 je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u narednom 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 obavezan 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.). Za prigovore, pritužbe reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati organizatora na tel + 381 11 655 89 38 u toku radnog vremena radnim danima od 09.00h. do 20.00 h, subotom od 09.00-15.00 h ili preko e-maila info@fibula.rs. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka da se opravdana reklamacija na licu mesta otkloni u razumnom roku, do 24 h od momenta uočenog problema (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. Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

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 osam 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, ul. Resavska br. 32.

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 zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok radi prikupljanja dokaza, uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

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, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA, 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.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

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. PRTLJAG

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 +381 11 209 44 44 ili na web sajtu: 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.

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, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, 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. 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 lične 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 ili neposrednog izvršioca usluge.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja Ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom stanju dece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana), te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, Organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana. Organizator putovanja ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usled sprovođenja mera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl.

Sve napred navedeno se odnosi, naročito, i na izbor fakultativnih izleta bez obzira što isti nisu sastavni deo programa putovanja i što ih organizuje strana agencija - treće lice.

Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili pribavljanje određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome.

Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posledica, koje mogu nastati usled reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha. Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja) na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno

upoznate, jer je u njima sadržan nivo usluga i uputstvo koje, kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

17. 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 evra u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana.

Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti.

Organizator, 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.).

18. 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

19. OBAVEZNOST PRIMENE

Organizator može Pogromom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, 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 nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa Republike Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 25.01.2018. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 25.01.2017. godine.

Mana Hamzić, direktor Fibula Air Travel doo

