

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

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 “Ascoms doo Niš – ogranak Asturs“ iz Niša sa sedištem na adresi Mokranjčeva 81, lokal 1; adresa ogranka Asturs ul. TPC Gorča, lokal M 16, Obrenovićeve bb PIB: 108707548 Mat.br 21051764 dana 23.01.2020. god. utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1) PREDUGOVORNA OBAVEŠTAVANJA

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom ili prihvatanjem prijemom putem emaila i slanjem odgovora: **UPOZNATI SMO I SLAŽEMO SE SA SVIM USLOVIMA KOJI SU NAVEDENI U OVOM UGOVORU** 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 “ Ascoms doo Niš – ogranak Asturs” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

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

U slučaju postojanja razlike između Programa putovanja i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program smatraće se novim predlogom od strane Organizatora koji je obavezujuć za Organizatora 1 čas od trenutka upoznavanja Putnika sa novim Programom (rok je vezan pre svega načinom poslovanja Organizatora kako će biti kasnije obrazloženo ovim Opštim uslovima, kao i čestom promenom cena avionskih karata i smeštaja), pa ukoliko u tom roku Putnik ne obavesti Organizatora da ne prihvata novoučinjeni Program – ponudu Ugovor će se smatrati raskinutim.

Potpisivanjem ili prihvatanjem ugovora – programa putovanja Putnik u svoje ime i za svoj račun kao i u ime i za račun svih putnika iz Ugovora – programa putovanja potvrđuje da ga je Organizator upoznao sa licem i adresom sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti.

Organizator je ove Opšte uslove putovanja uskladila i sa Zakonom o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakonom o elektronskom dokumentu, Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obligacionim odnosima a sve u odnosu na svoj način poslovanja (kako će kasnije biti obrazloženo ovim Opštim uslovima putovanja). U tom smislu, prihvatanjem ugovora – programa putovanja, Putnik u svoje ime i za svoj račun kao i u ime i za račun svih putnika iz Ugovora – programa putovanja potvrđuje da je Organizator izvršilo sva potrebna upoznavanja I obaveštavanja u skladu sa odgovarajućim odredbama napred navedenih zakona (Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o elektronskom dokumentu, Zakonom o elektronskim komunikacijama, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakon o obligacionim odnosima).

2) NAČIN POSLOVANJA I ZAKLJUČENJE UGOVORA

Putnik se za putovanje može prijaviti u registrovanom ogranaku Organizatora, putem emaila 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 100% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno.

Organizator u ime i za račun Putnika vrši kupovinu (ne rezervaciju) avionske karte i kupovinu (ne rezervaciju) smeštaja. Zaključenjem Ugovora Putnik je saglasan da Organizator u njegovo ime i za njegov račun izvrši kupovinu (ne rezervaciju) avionske karte i kupovinu (ne rezervaciju) smeštaja. Putnik se obavezuje da odmah nakon zaključenja Ugovora uplati na račun Organizatora celokupnu sumu iz ugovora. Organizator se obavezuje da kupovinu (ne rezervaciju) avionske karte i kupovinu (ne rezervaciju) smeštaja izvrši odmah po uplati Putnika.

U slučaju da Putnik otkáže putovanje u obavezi je da Organizatoru nadoknadi stvarne troškove koje je Organizator imao, a pre svega cenu avionske karte i cenu smeštaja. Putnik razume da prilikom kupovine avionske karte u slučaju otkaza putovanja avio kompanije samo u određenim slučajevima vraćaju aerodromske takse, dok se iznos same avionske karte ne vraća. Putnik razume da prilikom kupovine smeštaja hoteli i drugi pružaoci usluga smeštaja u zavisnosti od svoje politike poslovanja ne vraćaju ceo ili deo uplaćenog aranžmana. Zbog toga je Putnik saglasan da će Organizator u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, nadoknadi stvarne troškove koje je imao Organizator, a pre svega cenu avionske karte (bez aerodromskih taksi ukoliko se aerodromske takse refundiraju), cenu smeštaja u onom delu koji se ne refundira (ukoliko pružaoc usluge smeštaja ne vrši povraćaj cene u celosti ili delimično), kao i uslugu Organizatora u iznosu od 30 evra po osobi (budući da je Organizator uslugu izvršio odmah nakon zaključivanja ugovora). Budući da Organizator odmah nakon zaključenja Ugovora u ime i za račun Putnika vrši kupovinu avio karti i smeštaja, cena celokupnog aranžmana se neće promeniti ukoliko Putnik u ostavljenom roku od jednog časa nakon zaključenja Ugovora izvrši uplatu celokupnog aranžmana u skladu sa Ugovorom.

Putnik razume da su cene avionskih karata i smeštaja podložne čestim i redovnim promenama, te zbog toga može doći do promene u cenama aranžmana od trenutka kada Organizator pošalje ugovor Putniku do trenutka kada Putnik odgovori prihvatanjem Ugovora - za prodaju putem interneta, emailom, telefonskim putem. Putnik je saglasan da Organizator u skladu sa tim može korigovati cenu aranžmana u smislu povećanja cene aranžmana pa se Putnik obavezuje da Organizatoru isplati tako korigovanu cenu aranžmana. Organizator se obavezuje da Putnika odmah po saznanju obavesti o promenama u cenama avionskih karata i smeštaja.

Zaključenje Ugovora

Zaključivanje Ugovora između Putnika i Organizatora vrši se u registrovanom ogranaku ili putem interneta, Zaključivanje Ugovora putem interneta odnosno putem emaila na sledeći način: Nakon što Organizator Putniku potvrdi cenu i raspoloživost paketa, Putnik šalje zahtev za ugovor na email Organizatora asturnis@gmail.com. Organizator odgovara Putniku email-om u vidu Ugovora u kome se sadrže svi detalji o paketu kao i uslovi putovanja. Nakon što Putnik pažljivo pročita Ugovor i Opšte uslove putovanja odgovara na isti e-mail na sledeći način:

- Odgovara na isti email i piše: **UPOZNATI SMO I SLAŽEMO SE SA SVIM USLOVIMA KOJI SU NAVEDENI U OVOM UGOVORU**

Dole potpisani: »

- U nastavku piše za sve osobe ime i prezime, kontakt telefone (mobilni, fiksni) i email adrese, adrese stanovanja I JMBG.

- Stavlja u prilog emaila skeniranu ili slikanu prvu stranicu pasoša za svakog putnika.

- Stavlja u prilog emaila skeniranu ili slikanu uplatnicu, nalog za prenos kao dokaz izvršene uplate na račun Organizatora

Ugovor između Putnika i Organizatora smatra se zaključenim onog časa kada Organizator primi email koja sadrži izjavu Putnika da prihvata Ugovor i Opšte uslove putovanja.

Ukoliko Klijent u ostavljenom roku od jednog sata ne izvrši uplatu kako je to bliže navedeno u Ugovoru ili ne izvrši uplatu u celosti smatraće se da je putovanje otkazano u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja. Blagovremenost uplate računa se u odnosu na dan uplate aranžmana na račun Organizatora. U slučaju da Putnik ne izvrši uplatu u roku ili ne izvrši blagovremenu uplatu aranžmana Organizator zadržava pravo da odustane od Ugovora i traži naknadu od Putnika kako je to bliže opisano ovim Opštim uslovima putovanja. Svi putnici iz Ugovora solidarno odgovaraju prema Organizatoru za naknadu kako je to bliže opisano ovim Opštim uslovima putovanja.

Ukoliko dođe do otkaza ili izmene Ugovora, otkazne odredbe i izmene Ugovora važe za sve putnike navedene u Ugovoru.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve 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 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,
- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima 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 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. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, 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/ili dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (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, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazane u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs NBS 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 objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, 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: boravišnih taksi, lokalnog turističkog vodiča, turističkog animatora, dodatni prtljag, 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 zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. 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. Naknadna sniženja cena Programa 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 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, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. 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 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, zakonskih 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, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,
- Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 13,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 11,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza,
- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa,
- 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.
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.
- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: 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: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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 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 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.

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 pružaoцем ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge ishrane.

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 (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,

- Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan da pre puta proveriti i usaglasiti svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/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 vođač/pratilac - vozač. Vođač/pratilac -vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava uputstva vođača ili vođača/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 boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

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

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

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane 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 obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je 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:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. U Programu je navedena konkretna težina i-ili veličina dozvoljenog prtljaga po putniku. 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 ili aerodromu Konstantin Veliki u Nišu na telefon 018/ 4583-003 ili web sajta www.nis-airport.com. 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, osim ukoliko imaju zasebno sedište. 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 prtljag i 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 dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički uređaji 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.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

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

Ukoliko se promene uslovi za putovanje (usled promene reda letenja, štrajka, kvara prevoznog sredstva, zatvaranja nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosne situacije, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) Organizator je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika i da prilagodi program novonastalim promenama ali bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

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

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku.

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

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

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan 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 Ponudom ili Programom nije drugačije određeno, i to:

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon zaključenog Ugovora o putovanju i izdatog vaučera i kupovine usluge putovanja, a za koju kupovinu se smatra zaključenje Ugovora o putovanju i izdavanje fakture i dostava fakture za odnosnu uslugu putovanja kupcu.

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon početka korišćenja usluge, odnosno u toku trajanja putovanja.

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

a. kod brodskih krstarenja:

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon zaključenog Ugovora o putovanju i izdatog vaučera i kupovine usluge putovanja, a za koju kupovinu se smatra zaključenje Ugovora o putovanju i izdavanje fakture i dostava fakture za odnosnu uslugu putovanja kupcu.

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon početka korišćenja usluge, odnosno u toku trajanja putovanja.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastavu u prirodi, đачke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon zaključenog Ugovora o putovanju i izdatog vaučera i kupovine usluge putovanja, a za koju kupovinu se smatra zaključenje Ugovora o putovanju i izdavanje fakture i dostava fakture za odnosnu uslugu putovanja kupcu.

- Naknada u iznosu od 100% od vrednosti usluge putovanja ako se putovanje otkáže nakon početka korišćenja usluge, odnosno u toku trajanja putovanja Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja,

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi stvarne, odnosno učinjene troškove kako je to bliže opisano u tački 12.1 ovih Opštih uslova putovanja (a pre svega cenu avionske karte (bez aerodromskih taksi ukoliko se aerodromske takse refundiraju), cenu smeštaja u onom delu koji se ne refundira (ukoliko pružaoc usluge smeštaja ne vrši povraćaj cene u celosti ili delimično), kao i uslugu Organizatoru u iznosu od 30 evra po osobi (budući da je Organizator uslugu izvršio odmah nakon zaključivanja ugovora).), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašениh od nadležnog organa zemlje putovanja. Za navedene slučajeve Putnik je obavezan 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.

Izenadna 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 2.500,00 eura i garanciju putovanja za kategoriju licence A 20 u visini od 200.000,00 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.

Prema Zakonu o turizmu Organizator ima sledeću garanciju putovanja i to:

Polisa br POL - 00432668 od 23.01.2020. zaključenu sa ugovaračem osiguranja Sava neživotno osiguranje a.d.o. ulica Bul. Vojvode Mišića 51, 11000 Beograd sa periodom osiguranja od 23.01.2020. - 01.10.2020. godine.

Osiguranjem se obezbeđuje:

U slučaju insolventnosti:

- troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mestu polaska;
- potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao;
- potraživanje uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja;
- potraživanje razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

U slučaju štete nanete putniku:

- potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizovao;
- potraživanje razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Pozivanjem Call Centra Asistentske kuće moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju, i potpunu podršku putniku 24h.

Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača, na tel. br. +381-11-3644-888; ili putem garancijaputovanja@sava-osigranje.rs

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 +38-18-238-963, faxes +38-18-238-963, radnim danima od 10.00-20.00-h, subotom od 10.00- 14.00h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-mejla: asturnis@gmail.com. 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 obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti Organizatoru, 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.

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.

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. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija. 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, 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. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kruzna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. U tom slučaju Putnik je dužan da Organizatoru naknadi stvarne troškove a pre svega cenu avionske karte (bez aerodromskih taksi ukoliko se aerodromske takse refundiraju), cenu smeštaja u onom delu koji se ne refundira (ukoliko pružaoc usluge smeštaja ne vrši povraćaj cene u celosti ili delimično), kao i uslugu Organizatoru u iznosu od 30 evra po osobi (budući da je Organizator uslugu izvršila odmah nakon zaključivanja ugovora).

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Narodne Banke Srbije na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

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

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator će sve eventualne sporove nastojati da reše mirnim putem, u suprotnom ugovaraju mesnu i stvarnu nadležnost Osnovnog suda u Nišu odnosno Privrednog suda u Nišu.

Ovi Opšti uslovi važe od 23.01.20. godine

M.P.



Ime i potpis direktora

Dragan Jocić, direktor