

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu ("Sl. glasnik RS" br. 36/2009, 88/2010, 99/2011-dr. Zakon, 93/2012 i 84/2015), i Pravilnika o vrsti i uslovima garancije putovanja, načinu aktiviranja i drugim uslovima koje mora da ispuni organizator putovanja u zavisnosti od vrste organizovanog putovanja ("Sl. glasnik RS", br. 50/2012 i 03/2015), a shodno članu 13. tačka 4 Odluke o organizovanju RESPECT DOO Beograd, direktor RESPECT Travel Agency iz Beograd, sa licencom OTP 37/2016 dana **25.01.2018.** godine utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

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

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA "RESPECT" 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 i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa obavešten u primerenom roku pre zaključenja Ugovora. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

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

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (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. Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

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

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

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

- Da u Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio;
- Da isplati srazmernu-realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: **Snizenje cene**) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u

izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati;

- Da se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima Putnika;
- Da pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema, onda naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Organizator ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;
- 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;
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i u ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

- Da se detaljno upozna, kao i sva druga lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator;
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- Da na licu mesta nadoknadi svu nastalu štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga (prevoznicima, hotelijerima, organizatorima ili trećim licima) bilo svojom nepažnjom ili namerom ili 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 opravdanu reklamaciju 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

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 reklamacije Putnika.

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 kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga 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 uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja Putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, 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 strane 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 korektno cene putovanja uz doplatu iznosa od 30 € za manipulativne troškove.

U cenu nisu uključene 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.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova.

Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga.

Zbog povećanja ugovorene cene od strane Organizatora Putnik ima pravo da:

- a) zahteva zamenu za sličan Program iz ponude Organizatora, bez doplate ili
- b) može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru.

Ako u primerenom roku ne dužem od 48 sati od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Organizator će u slučaju iskazane saglasnosti putnika sačiniti aneks Ugovora ili novi Ugovor.

Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakve reklamacije Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

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

Organizator ne odgovara za **opise usluga** u katalogima – 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 sadržane 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 opisane 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" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način.

Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima 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 je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

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

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

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

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

– Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge.

Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog 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.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja. Programi putovanja sadrže opise soba.

– Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa;

– Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i slično, a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice;

– Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i uz povraćaj razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta;

– Organizator obaveštava putnika na prigodan način (oglasna tabla, vodič,) o pravilima ponašanja u hotelu, prevozu i na destinaciji. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

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

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija);
- Usluga ALL INCLUSIVE ili 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 u uručenom programu putovanja;
- 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 usluga 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 pružaocem usluga ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu 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 određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu;
- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju, a ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta;
- Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja;
- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanja saobraćajnih 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 - vozač. Vođač-vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta;
- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.
- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo za datume i vremena koji su na njima naznačeni.
- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, direktna je odgovornost ovih prevoznika i potpuno je van uticaja i odgovornosti Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije.

Putnik je dužan obavestiti Organizatora da ne putuje sa putnom ispravom R. Srbije a organizator će državljane drugih država obavestiti o uslovima (viznim, carinskim, zdravstvenim i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, odnosno uputiti da se informiše kod nadležnog konzulata ili drugog organa pre zaključenja ugovora. Ukoliko i pored datog obaveštenja Putnik ne postupi po uputstvima, Organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice.

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.

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

10. PRTLJAG

Posebno se upozorava Putnik da:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbednosna 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 putem web sajta: www.beg.aero.

Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

Kod prevoza autobusom Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i 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 nosi sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak.

Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

11.1. Pre početka putovanja

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

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, koji je obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio pre početka turističkog putovanja u roku iz Programa putovanja, i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza usled nastanka okolnosti 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 maršrute 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. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

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

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, 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 (Odustanak od putovanja ili promene)

12.1. Pre početka putovanja

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

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.

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

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

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

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

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

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

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

a. kod brodskih krstarenja, ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (preko 90), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.

- 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,
- 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja,
- 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja,
- 95% od 6 do 3 dana pre početka putovanja,
- 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

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

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 120 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.

- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

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

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

- iznenadne bolesti Putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre Putnika, usvojenika i usvojioca,
- poziva za vojnu vežbu Putnika ili
- elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanićno proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izrićito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak-korišćenje ugovorenog putovanja.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slućajevi lokalnih teroristićkih 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 je dužan, u slućaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, Putniku izvršiti povraćaj plaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova zamene. Organizator je u slućaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zakljući ugovor.

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

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

Kod brodskih krstarenja, hotelskih usluga i putovanja „na upit” često su obavezni **kazneni penali** određen iznos novca koji se zadržava **prema pravilima izvršioća usluga**, a na koje Organizator ne može uticati o ćemu Organizator obaveštava Putnika u Programu putovanja.

12.2. Nakon otpoćinjanja putovanja

Ukoliko zbog otkaza nakon otpoćinjanja 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 značajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze.

Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

U cenu putovanja **nije uključeno putno osiguranje**. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije 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, pa je neophodno da prethodno 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 Zakona o turizmu **RESPECT Travel Agency** kao organizator sa licencom **OTP 37/2016** ima **garanciju putovanja br. 3000005062 na iscrpljujuću osiguranu sumu od 300.000 Eura**, izdatu 05.01.2018. godine od strane "**MILENIJUM OSIGURANJE**" a.d.o. Beograd filijala Kragujevac MB 7810318 iz Kragujevca, ul. Kralja Aleksandra I Karađorđevića 110 A Tel. +381 114407700, e-mail: office@milenijum-osiguranje.rs, sa rokom trajanja **25.01.2018-25.01.2019.** godine, **kojom se za slučajeve:**

A) INSOLVENTNOSTI Organizatora putovanja **obezbeđuju:** **1.** troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska, **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 ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja

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 potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

(Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja. U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice **insolventnosti** putnik se može obratiti Asistentskoj kući **Coris** na sledeći broj telefona + **381 11 36 36 999**, ili na mail coris@coris.rs. Putnik treba da saopšti operatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu, broj telefona ili e-maila preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka. Pozivanjem Call Centra Asistentske kuće moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju i potpunu podršku putniku 24h.

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

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i **potvrda o Garanciji putovanja** i da iste u celosti prihvata.

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

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

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

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

Ako je RESPECT Organizator putovanja, za pomoć i hitne slučajeve, kao i reklamacije Putnik nas može kontaktirati preko tel. broj +38111 33-73-777, radnim danima od 09.00-17.00h, po srednjeevropskom vremenu ili e-mailom: info@respect.rs. Za hitne 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.

Organizator će bez odlaganja pristupiti otklanjanju nedostataka u slučaju opravdane reklamacije, a Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

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

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 zahtevati srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti Organizatora o nedostacima - na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, **Putnik je obavezan** da u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja "nedostataka", dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovanu i kvantifikovanu 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 reklamacije.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora putovanja u Beogradu, u ul. Majke Jevrosime 47. 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 reklamacija.

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti Putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni u roku od 15 dana, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok 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 iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.

Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa.

Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

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 reklamacije smatraće se preuranjenim, a 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, koje se ne nalaze u ponudi Organizatora, odnosno koje 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 kružna tura itd.), nadoknada 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. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun nadoknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

- Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.
- 15 % ako se putovanje otkaže od 59 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkaže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: **Posrednik usluge**) i nema pravni polazaj Organizatora putovanja, već posrednika.

Za individualne i „rezervacije na upit“ Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 € u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke posrednika usluge na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju posrednik usluge ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava Posrednik u celosti.

Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE

Organizator može Programom 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.

Za rešavanje međusobnih sporova Putnik i Organizator saglasno ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih Opštih uslova i propisa R. Srbije.

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

M.P.

Direktor

Radule Čolaković