



Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2., a u skladu sa čl. 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl.glasnik RS”, br.17/2019), direktor „BANBUS” PREDUZEĆA ZA SAOBRAĆAJ I TURIZAM D.O.O., OBRENOVAC (u daljem tekstu: TA “BANBUS” D.O.O.), kao turistička agencija organizator turističkog putovanja, dana 28.11.2024. godine, utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (u daljem tekstu: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika i Ugovora (u daljem tekstu: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**); potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (u daljem tekstu: **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.

Smatra se da je Putnik zaključio Ugovor putem **online** rezervacije uz obaveznu uplatu aranžmana u skladu sa ovim Opštim uslovima, kao i slanjem potrebnih identifikacionih podataka. Za uplate aranžmana preko računa TA “BANBUS” D.O.O. nema obavezu slanja Ugovora. Putnik u svakom momentu može doći lično u TA “BANBUS” D.O.O. i preuzeti Ugovor, odnosno u ogranku TA “BANBUS” u Beogradu, ul.Balkanska br.35-39 ili ogranku TA “BANBUS” u Obrenovcu, ul.Četvrta br.21.

Odrebe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “BANBUS” D.O.O. kao organizatora turističkog putovanja (u daljem tekstu: **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, putem e-maila ili SMS porukom ili drugim trajnim nosačem zapisa, tako da Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten, pre zaključivanja Ugovora.

Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93. Zakona o zaštiti potrošača.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog opisa usluga u Programu, izmenjeni Program smatra se novom ponudom i obavezuje Organizatora u roku od dva dana od dana kada je Putnik obavešten o izmeni Programa. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u roku od naredna dva dana od dana prijema obaveštenja o tome da li prihvata izmenu opisa usluga u Programu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

Organizator putovanja je pre potpisivanja Ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

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 ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (u daljem tekstu: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili ako promene nastanu usled više sile ili drugih okolnosti koje se nisu mogle predvideti u vreme zaključenja Ugovora. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike i članove.

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:

- U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio ili je Putnik doplatio lične želje (sedišta u autobusu, dole, gore, levo..., spratnost smeštajnog kapaciteta, odgovarajući pogled i sl.);
- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenu ili nepotpuno izvršenu Ugovora (u daljem tekstu: **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;

- 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;
- Organizator ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator;
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne identifikacione podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa ili ovih Opštih uslova;
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom
- i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene;
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;
- **Preporuka** je da se pre zaključenja Ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike 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 iskazana u dinarima ili u stranoj valuti. Kada su cene su iskazane u stranoj valuti, obračun uplata vrši se u dinarima prema srednjem kursu Narodne Banke Srbije na dan uplate, odnosno, po kursu navedenom u Programu, ili ako drugačije nije ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge. Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju Putnik plaća (u daljem tekstu: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (u daljem tekstu: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, 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 drugih usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednodnevnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina balkona, itd), dodatni obroci i dr. (u daljem tekstu: **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:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje od 90 do 45 dana, Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno

putnik može da umanji cenu, u slučaju promene: 1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcajanje ili iskrcajanje u lukama i na aerodromima; 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema; najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

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

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i drugih 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 druge usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različit su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredsta na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.

Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta ili prevoza, 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 dva časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje – sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smeštajnom objektu, smatra se da je ugovor u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisa), 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 u smislu člana 103. Zakona o zaštiti potrošača. 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 putnik 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 časova na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 časova na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno, svojom krivicom izazvanog povremenog ili privremenog 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 domaćine 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 utvrdjenih 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 drugo, 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 i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi;
 - Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak;
 - Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja.

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaoцем ishrane postigne drugačiji dogovor Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponudeno mesto u prevoznom sredstvu.
- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta;
- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta 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 vodič/pratilac - vozač. Vodič/pratilac -vozač ima pravo da zbog nepredvidljivih, neizbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerar puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)
- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja;
- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima;
- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljanima sa putnom ispravom Republike Srbije. Putnik je dužan obavestiti Organizatora da ne putuje sa putnom ispravom Republike Srbije, a Organizator će državljanima drugih država uputiti da se informiše kod nadležnog konzulata ili drugog organa pre zaključenja ugovora (viznim, carinskim, zdravstvenim i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, odnosno Putnik je dužan da obezbedi potrebne uslove i isprave blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje šest 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 turističke 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 drugo, 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, kao i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan da striktno poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i drugih zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik.

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

10. PRTLJAG:

Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, o čemu je putnik obavešten u Programu putovanja, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: www.beg.aero.

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

Kod prevoza autobusom, Putnik može ponedeti 1 (jedan) komad prtljaga isključivo sa ličnim stvarima po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu prevoznika. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o ličnom, ručnom prtljagu unetom u prevozno sredstvo, kao i o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod Organizatora putovanja ili direktno kod prevoznika, zavisno i od međunarodnih propisa. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi

vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom. Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom 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 obaveznu 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: Pre početka putovanja, Organizator može jednostrano da izmeni Program 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 u smislu člana 879. Zakona o obligacionim odnosima. Pre početka putovanja, Organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom; 2) ako je izmena zanemarljiva.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posledicama propuštanja putovanja u potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednako ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključuje novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

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

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog u Programu putovanja ili ugovorom i Organizator obavesti Putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od: (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana; (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana; (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana; 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju Organizator je dužan da obavesti Putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da Putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova Putnika nastalih usled raskida ugovora.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja 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 koje se mogu podvesti pod višu silu) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika. 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 (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 pre početka putovanja 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:

- 10 % ako se 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.

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

Izuzetno od napred navedenog, primenjuje se sledeća skala otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

a) kod brodskih krstarenja:

- 5% a najmanje 60 eura od 91 dana pre početka putovanja;
- 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja;
- 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja;
- 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja;
- 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja;
- 95% od 6 do 3 dana pre početka putovanja;
- 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje preko 91 dana, Organizator ima pravo naknade samo za učinjene administrativne troškove.

b) za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja;
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja;
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja;
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja;
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje preko 121 dana, Organizator ima pravo naknade samo za učinjene administrativne troškove.

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 samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do odustajanja došlo zbog: 1) iznenadne bolesti putnika, kao i teška bolesti njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioaca; 2) smrti putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioaca; 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta; 4) zvanično proglašeng vanrednog stanja u državi polazišta ili odredišta; 5) vanredne situacije u državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju, 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 po osnovu zamene.

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.

13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:

Putno osiguranje nije uključeno u cenu putovanja. Ovim putem Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije obavezno zakonom i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje, osiguranje od otkaza putovanja 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. Potrebno je da Putnik pažljivo pročita i upozna se uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dopjevaju 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 člana 57. stav 1. tačka 6) Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2.000 EUR u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne Banke Srbije i garanciju turističkih putovanja za slučaj insolventnosti i radi naknade štete osiguranika u visini 50.000 EUR za kategoriju licence **A**, kojom se obezbeđuju:

1. Za slučaj insolventnosti:

- troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska;
- potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao;
- potraživanja uplaćenih sredstava Putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima;
- potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. i

2. Za slučaj naknade štete:

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 nije realizovao; **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 pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište. Garancija putovanja po Polisi osiguranja broj: **470000063354 od 28.11.2024.** godine osiguravajuće kompanije „**TRIGLAV OSIGURANJE**” **ADO BEOGRAD**”, ul. Milutina Milankovića 7a, Beograd (Novi Beograd), matični broj: 07082428, važi od 28.11.2024. godine do 01.10.2025. godine. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod napred navedene osiguravajuće kompanije na tel +381113305100 ili na e-mail: office@triglav.rs, kao i pisanim putem ili telegramom na adresu osiguravajuće kompanije.

Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i Organizatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, ime i prezime putnika, adresu ili broj telefona, faxa ili e-mail preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka. U slučaju štete nanete putniku, 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 i Opštim uslovima YUTE.

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

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 objašnjava znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene 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

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 opravdati 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 +381 113625555, faksa +381 113625555 radnim danima od 08:00h - 20:00h, subotom od 09:00h - 15:00h, po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: office@banbus.co.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje u postupka po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije /od 24 do 48 sati/ (npr. kvar frizidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvatiti ponudeno 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 potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od 15 dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja „nedostataka“, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga.

Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Organizator preporučuje je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu ogranaka Organizatora u Turističkoj agenciji "BANBUS", ul. Balkanska br. 35-39, 11000 Beograd – Savski Venac.

Putnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplatiti razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome napisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i potpisni dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTA, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika. Na Program po zahtevu Putnika, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, osim ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

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

- 15 % ako se putovanje otkáže od 60 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 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 eura, u dinarskoj protivrednosti, po zvaničnom srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, 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 pružaoča 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 pružaoča usluge.

16. INFORMACIJE O PUTOVANJIMA

Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju Programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom Programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju Organizatora i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika. Podaci o klimi, temperaturi, kursevima valuta i slično, navedeni u Programu putovanja su okvirni, potiču iz različitih izvora i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama, koje takođe ne mogu da budu predmet prigovora ili reklamacije Putnika.

17. 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 i dr., 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.

18. OBAVEZNOŠT PRIMENE:

Organizator može Pogromom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaočima usluga i iz drugih razloga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma: đlački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) koje čine sastavni deo Ugovora o tim putovanjima.

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

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa Republike Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima Republike Srbije. Putnik može pokrenuti postupak

radi vanskudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.

Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vanskudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da su mu uručeni sledeći dokumenti: Potvrda o garanciji putovanja, Program putovanja, ovi Opšti uslovi i Opšti uslovi osiguranja i da iste u celosti prihvata.

Ovi Opšti uslovi važe od 28.11.2024. godine.

U Beogradu (Obrenovac)
Dana 28.11.2024. godine
Del.broj: 1292/2024



"BANBUS" D.O.O. OBRENOVAC

Filip Kovačević

/Filip Kovačević, dipl.menadžer/