

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. Glasnik RS“ br. 36/2009; 88/2010 i 84/2015) odlukom direktora turističke agencije „TRANŠPED TOURS“ d.o.o. iz Beograda, dana 25.01.2018. god. utvrđuju se sledeći:

OPŠTI USLOVI 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), 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 osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i turističke agencije „TRANŠPED TOURS“ d.o.o. 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 pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora.

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 ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, 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 za putovanje Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa, 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 posredničkoj prodaji putovanja (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da, u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa (čl. 58 ZOT). Ako posrednik u Ugovoru - potvrdi ne naznači svojstvo u kome nastupa smatra se kao organizator putovanja (čl. 881 ZOO).

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. 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 Pravo i obaveza organizatora je da putniku izda ugovor o putovanju, učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja, ponudi putno

zdravstveno osiguranje, te da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima. Posebne obaveze organizatora su i sledeće:

- Da u Ugovor, osim usluga iz Programa, unese posebne zahteve putnika sa kojima se Organizator saglasio,
- Da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika, i da državljane R. Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja.
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera odnosno (ako toga nema) izuzetni i po potrebi, naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA Pravo i dužnost putnika je da se detaljno upozna sa programom i opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, i da potvrdi da ih u celini prihvata potpisom na agencijskom dokumentu (Prijava/Ugovor) u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor. Osim ovih Putnik ima i sledeće posebne obaveze i prava:

- 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). Pogrešno prijavljen lični podatak (prezime i ime, datum rođenja, broj lične isprave i sl...) biće kao takav unet u putnikova putna dokumenta (avio karta, vaučer, spisak putnika i sl.) te mogu prouzrokovati probleme putniku kod carinskih organa ili u hotelu. Za sve ovakve situacije Organizator ne snosi odgovornost.
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja, na licu mesta, saopšti opravdani prigovor Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji u pisanoj formi,
- 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.
- Da lično snosi troškove svog povratka ili nastavka putovanja ukoliko nije u mogućnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je sprečen te grupa nije u mogućnosti da dalje čeka putnika zbog remećenja satnice vožnje ili ispunjenja programa putovanja (kašnjenja na polazak, sprečenost zbog zdravstvenih problema...).

5. CENA I SADRŽAJ USLUGA Cene mogu biti iskazane i 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 nije drugačije ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora-reklamacije Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Organizator ima pravo da aranžmane iz programa prodaje po nižim cenama od navedenih, ukoliko proceni da za to ima potrebe, a da putnicima koji su uplatili ili započeli plaćanje istog, ne umanjí cenu.

Organizator može predvideti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino-partneru. U tom slučaju, sve pisane prigovore-reklamacije putnik podnosi na licu mesta neposredno ino-partneru.

Cena iz Ugovora uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju 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 programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno (dalje: Poseban dogovor), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, turističkog vodiča, lokalnog vodiča ili 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-a, 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). Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan je da ih naruči prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, istu plaća predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu putnika, koje izvrši i naplati ino-partner odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja.

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 putovanja su determinisani od neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja a ne na datum zaključenja ugovora) U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do pune cene putovanja.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute kada je cena izražena u dinarima ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora, a povećanje cene se može odnositi samo na deo usluga koji nije već plaćen od strane putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora/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 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 u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru jedne 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 Organizatora.

Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme - čas polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika u smeštajni objekat 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 poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor/reklamaciju 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 propisi i uzanse 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 program putovanja u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča animatora ili lokalnog predstavnika Organizatora predviđene Programom 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 vodiča, pratioca ili 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. Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

U smeštajnoj jedinici je strogo zabranjen boravak osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu samo ako je to naznačeno u ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljen i vlasnik vile, hotel ili agencija mogu takvom putniku otkazati boravak i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte druge 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, TRANSFER I PREVOZ Ukoliko putnik, prilikom zaključenja Ugovora, nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće 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 druge karakteristike. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

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. Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.

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

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje i čuvanje novca i drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Putnik je u obavezi da prevozniku odnosno hotelijeru/vlasniku vile nadoknadi učinjenu štetu ili kvar koji je nastao njegovom krivicom i nepažnjom.

Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza. Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) 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 bitno pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugačije nije ugovoreno.

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit 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 cenu smeštajne jedinice.

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija).

Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je obavezan, na njegov zahtev, Putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

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

Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih

autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju.

Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan da pre puta 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 poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač ili vozač. Vođač ili vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava upustava vođača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni 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 državljane sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

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

10. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 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.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehničke instrumente i medikamente nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef.

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

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Organizator može otkazati putovanje potpuno ili delimično u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje. Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana pre početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

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

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje mini busom 15 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i drugo najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

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

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

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

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

12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA Putnik ima pravo da, pre početka ugovorenog putovanja, odustane od putovanja, o čemu je dužan da pismeno izvesti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog 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:

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

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova

Izuzetno od napred navedenog, primenivaće se sledeća skala otkaza za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đачke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

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

Svaka promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi da organizatoru nadoknadi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, i to: bolest ili smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vežbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. 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), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja, 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 zemlje putovanja.

Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja i dr.). Organizator je, u slučaju zamene putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor. U slučaju da jedno lice odustane od putovanja i boravka u apartmanu ili sobi, drugo lice mora doplatiti razliku po cenovniku ili odustati od aranžmana primenjujući opšte uslove otkaza. Ukoliko putnik napusti smeštajni objekat ili prekine aranžman u toku trajanja aranžmana iz bilo kog razloga koji nije naveden u predhodnom stavu, agencija nije u obavezi da izvrši povraćaj novca za neiskorišćeni deo aranžmana. Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, 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. Putnik je dužan da pročita 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.

Organizator putovanja dužan je da informiše putnika i da mu ponudi mogućnost obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu, i u Republici Srbiji. Preporučuje se Putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem Ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Putno zdravstveno osiguranje smatra se sastavnim delom ponude uz program putovanja Organizatora, ako programom nije drugačije određeno.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu Organizator ima garancije putovanja u visini **300.000.- Eura** kojom se za slučaj insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika za slučaj naknade štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i programom putovanja po **Ugovoru o garanciji putovanja broj 0054/2018 od 10.01.2018.** godine, zaključenim sa ugovaračem osiguranja **Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd**, ul. Kondina br. 14 koja se aktivira kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, prijavom na adresu YUTA, Beograd, Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs. Polisa broj **300061068** od **29.12.2017.** godine Akcionarskog društva za osiguranje „**DDOR Novi sad**”

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

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi osiguranja i/ili garancija i da iste u celosti prihvata.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, 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 i na licu mesta, saopšti opravdani prigovor lokalnom predstavniku Organizatora, odnosno (ako nije 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 telefonskog broja +381 11 26 37 484; 26 32 163; 26 25 998, mob. telefona 69 26 37 484 faksa +381 11 26 37 484, radnim danima od 09,00 do 19,00 h, subotom od 09,00 do 14,00 h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-mail adrese: office@transpedtours.rs prodaja@transpedtours.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 h da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta Putnik sa predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor/reklamaciju (pisani prigovor/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 zahteva 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, prigovor/reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Putnik može da izjavi prigovor/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. Pritužbe/reklamaciju i druge postupke Putnik je obavezan, posle usmeno izjavljene reklamacije/prigovora isti dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Beogradu, ul. Kralja Petra br 45.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti Putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema urednog prigovora/reklamacije. Ukoliko prigovor nije kompletan i isti 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 prigovorima/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 osnovanom i blagovremenom prigovoru/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, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTE, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

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

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE: Program putovanja po zahtevu Putnika tj. individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pisмено 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:

- 5 % ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)
- 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.

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge). Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Organizatora na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

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

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenjuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

- za hotelski smeštaj:
 - do 30 dana pre početka putovanja 10%
 - od 29. do 22 dana pre početka putovanja 15%
 - od 21. do 8 dana pre početka putovanja 25%
 - od 7 dana pre početka putovanja 50%
 - od 6 dana do i nakon početka korišćenja 100% od cene
- za zakup apartmana po jedinici:
 - do 45 dana pre početka putovanja 20%
 - od 44. do 30. dana pre početka putovanja 50%
 - od 29. dana pre početka putovanja 70% i
 - od 15 dana do i nakon početka korišćenja 100%, .
- kod zakupa kamp vozila i motora:
 - do 31 dana pre početka putovanja 20%
 - od 30. do 22. dana pre početka putovanja 30%
 - od 21. do 8. dana pre početka putovanja 50%
 - od 7. do 3. dana pre početka putovanja 65%
 - od 2. dana pre početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove,

karte za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge. Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu.

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 Pogoramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoci 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.

18. NADLEŽNOST SUDA U slučaju da korisnik aranžmana i organizator putovanja ne mogu da se dogovore o poravnanju nastale štete, korisnik ima pravo da se obrati Arbitražnom sudu YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa Republike Srbije., turističkoj inspekciji ili nadležnom sudu u Beogradu. Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim Uslovima primenjivaće se Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o potrošačima kao i dosadašnja praksa.

Ovi opšti uslovi važe od **25.01.2018.** god. kada prestaju da važe Opšti uslovi usvojeni i objavljeni **25.01.2017.** godine.

TRANŠPED TOURS d.o.o.
Beograd
Zlatan Šahinović, Dipl.ecc.
direktor

