



Na osnovu člana 68, stav 1. tačka 2., a u skladu sa članovima 70 I 71 Zakona o turizmu ("Sl. glasnik RS" 17/2019.) direktor TA IMPALA D.O.O. iz Beograda, Kumodraska 10, Mirjana Prljic, dana **14.11.2020.god. stavlja van snage Opšte uslove putovanja od 01. 01.2020. god. i utvrđuje sledeće OPŠTE USLOVE PUTOVANJA TA IMPALA D.O.O.**

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i TA IMPALA D.O.O. kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja..

**1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:** Potpisivanjem standardnog ugovora – potvrde – prijave o putovanju svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, unapred pripremljen i objavljen program putovanja i da su svi putnici iz ugovora sa istima upoznati 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 IMPALA doo iz Beograda, 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. 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 ne prihvata novoučinjeni Program – ponudu, Ugovor se smatra raskinutim od strane putnika.

Organizator je pre potpisivanja ugovora upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio Ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti i radi naknade štete.

**2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje koje organizuje TA IMPALA D.O.O. može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA IMPALA D.O.O. (u daljem tekstu: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: posrednik) isključivo pismenim putem. Putovanje koje na osnovu ugovora prodaje posrednik mora biti u potpunosti identičan sa programom putovanja organizatora bez ikakvih izmena ili dopuna, a posrednik je dužan da u predugovornom obaveštavanju naznači svojstvo posrednika i navede broj i kategoriju licence organizatora. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora sa organizatorom i izdavanjem potvrde o putovanju, koja može biti i u elektronskoj formi i uplatom akontacije u visini od 30 % od cene aranžmana. 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 10. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru.

### **3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA ::**

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

Da putniku blagovremeno pruži sve informacije u vezi sa programom putovanja koje naročito sadrže usluge koje su obuhvaćene cenom putovanja, vrste i kategoriju usluga, kao i vrste i cenu usluga koje nisu obuhvaćene programom putovanja (aerodromske takse, fakultativne usluge, usluge smeštaja sa posebnim karakteristikama itd.).

-da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju i izda potvrdu o putovanju

-da putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja);

-da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;

-da u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.

-da putniku ponudi i izvrši povraćaj realne razlike između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (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 programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati;

Da putniku neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona vodiča ili pratioca grupe u prevoznom sredstvu kao i lokalnog predstavnika-lokalne agencije, ino partnera organizatora, telefon i adresu ovlašćenih lica kojima se putnik može obratiti za slučaj neodložne potrebe i koji će biti dostupni za sve vreme trajanja programa, kao i lica zaduženog za prijem reklamacija.

#### **4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA :**

da se pre zaključenja ugovora, detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima putovanja, da se informiše o fakultativnom zaključenju ugovora o osiguranju kojim se pokrivaju troškovi otkazivanja od strane putnika ili troškovi pomoći, uključujući repatrijaciju u svoju zemlju, u slučaju nesreće ili bolesti, i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime putnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u celosti prihvata; da uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; 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) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; da isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga, ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih opštih uslova; da odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknadi administrativne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana, odnosno programa putovanja; Osoba koja menja putnika mora sklopiti zaseban ugovor sa organizatorom. Putnik je dužan istaći pisani prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluge (TZV.PRIGOVOR NA LICU MESTA) u momentu utvrđivanja nesaobraznosti izvršene usluge i zaključenog ugovora o putovanju, da bi se na njih moglo reagovati.;

Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

#### **POSEBNA PRAVA UČENIKA ODNOSNO STUDENTA**

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenikom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom i u skladu sa odgovarajućim standardima.

Organizator je dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu. Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti putnika o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina. Ako organizator, odnosno posrednik ne ispuni ove obaveze, potrošač ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveza je na organizatoru, odnosno posredniku.

Putnik ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska. U slučaju da putnik raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja, organizator je dužan da organizuje povratak učenika odnosno studenta u mesto polaska. U slučaju da potrošač raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne odgovara, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

**5. CENA I SADRŽAJ USLUGA IZ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su objavljene u programu putovanja i važe počev od dana objavljivanja programa, a iskazane su u skladu sa vašecim propisima:

1. U stranoj valuti, a obračun i uplata vrši se isključivo u dinarima po srednjem kursu NBS. Za dan uplate računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni agencije, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja), plaćaju se na licu mesta ino partneru organizatora putovanja. Cene su utvrđene na osnovu ugovora sa našim partnerima i ne moraju odgovarati cenama objavljenim na licu mesta-destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni ne može biti predmet reklamacije. Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tačke 13 ovih opštih uslova. Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više usluga uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, fakultativne programe, korišćenja ležaljki i suncobrana, troškove pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, doplatne troškove smeštaja sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, broj kreveta i osoba u sobi, itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge). 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 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). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja, putnik mora posebno pisanim putem, ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnosti organizatora. 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 putovanja i pisanim putem ugovorene.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela, turističke agencije-posrednika i dr. Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i odlaska.

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 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 putovanja 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 nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona, kod charter 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. 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.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Cena aranžmana odedjena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene. Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana-koje umanjenje deluje samo u buduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku ili “last minute” znači da organizator po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane kao i odredjen broj ili vrstu turističkih ponuda u predprodaji-“first minute” putovanje. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja, ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. U drugim slučajevima organizator može zahtevati povećanje cene samo ako je izražena u dinarima. Putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor zbog povećanja cene bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. U slučaju da putnik prihvati nove elemente, zaključuje se novi ugovor. Naknadna sniženja cena aranžmana 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:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije dodatno ugovorio posebne usluge, nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

**8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ :** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. 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. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi, i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 14,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 10,00 h na dan završetka korišćenja usluge. 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, o čemu će organizator dostaviti detaljne informacije u konkretnom programu putovanja. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim

objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa. Osim kod namere i grube neodgovornosti, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje. 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. 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). Od principa samoposluživanja može se odustati ukoliko je popunjenost objekta manja od 30 % što će se posebno naznačiti u program putovanja. 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. Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje, 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, izuzev ako je to posebno ugovoreno, itd.). 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. Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija koje organizator putovanja angažuje. Putovanje avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. Na pomeranje predviđenog vremena poletanja od strane avio kompanije kao i zakašnjenje aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, organizator putovanja nema uticaja na eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van svere uticaja organizatora, kao što su bezbedonosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i slično, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding karte. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima, mini-busevima i drugim prevoznim sredstvima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik, koga angažuje organizator putovanja. Organizator kroz program putovanja posebno skreće pažnju putniku na mogućnost zamene tipa i veličine prevoznog sredstva. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u avionu, autobusu i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se, i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

**9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike, državljane drugih država, na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata, i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta, ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno, boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

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

Beogradu putem web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) ili važećeg telefona za informacije. 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 i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu 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 nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu koje nisu predate Organizatoru, 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 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 parkiranoj prevoznoj 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. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

**11. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:**

Organizator može odustati od ugovora 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, kao i u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan odmah, a najkasnije 5 dana od nastupanja ovih okolnosti obavestiti putnike o izmenama. Putnik može da

prihvati ponuđene izmene ili da raskine ugovor. O svojoj odluci dužan je da odmah obavesti organizatora. U slučaju raskida ugovora organizator ima obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. U slučaju prihvatanja novog ugovora, putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja, 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 putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu, za stvarno izvršene usluge.

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

## **12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. kod brodskih krstarenja-

5% a najmanje 60,00 eur do 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

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 otkaza došlo zbog:

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

organa domicilne ili zemlje putovanja.

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. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor. U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

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

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od **300€** i garanciju putovanja za kategoriju licence **A10** u visini **50.000€** broj **2700773**, od 07.12.2020. osiguravajuće kompanije **DUNAV OSIGURANJE a.d.o. BEOGRAD**, kojom se za slučaj A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od datuma nastanka osiguranog slučaja. Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača na tel. +381 11 2624-652 ili e-mail: [prigovor@dunav.com](mailto:prigovor@dunav.com)

(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) Potpisivanjem Ugovora putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi putovanja i garancija i način njenog aktiviranja i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje može obezbediti.



#### **14.PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:**

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 na način i kontakte navedene u program putovanja. 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 frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

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

Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta pismeno saopštiti prigovor na nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge lokalnom predstavniku organizatora, i saradivati u dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora, i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka realni vremenski okvir da se eventualna nesaobraznost otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci). Ako nesaobraznost nije otklonjena na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora, koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je nesaobraznost otklonjena na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 30 dana, nakon nastanka nesaobraznosti, isključivo organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije. - Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. 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, a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji putnika, može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno, delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa.

Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom, u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka

za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom ugovora i ovih opštih uslova.

Ukoliko najmanje 10 (deset) lica uloži reklamaciju po istom osnovu, organizator će postupati po pravilima koja važe za zaštitu kolektivnog interesa.

**15. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI:** Putnik je dužan striktno poštovati carinske I devizne propise, kako Srbije tako I propise I zakone zemalja kroz koje prolazi I u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa-sve posledice I troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan da od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima I dragocenostima koje nosi sa sobom a iste je u obavezi, prilikom smeštaja deponovati u sef ili na recepciju smeštajnog objekta.

**16. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne »rezervacije na upit«, putnik može zahtevati izradu programa putovanja pri čemu važe isti uslovi kao i kod ranije objavljenih programa organizatora.

Za sve usluge iz ovakvog programa za koje nije neposredno odgovoran organizator, tj. Nastupa u njihovom obezbeđenju kao posrednik ili posreduje kod direktnog pružaoca usluga, organizator će detaljno obavestiti putnika i predočiti mu prava i obaveze koja iz korišćenja takvih usluga proističu.

**17. 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.

**18. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika, u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja, i sl.

Ovi opšti uslovi važe od **14.11.2020.** god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni **01.01.2020.** godine

ORGANIZATOR PUTOVANJA  
Mirjana Prlić, direktor