

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Službeni glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010) direktor HELONA A&S AGENCY iz Nisa, dana 09.12.2011.god. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: **OUP**), 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 OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i HELONA A&S AGENCY 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.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). 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 30% od cene aranžmana, ako Programom nije drugačije definisano. 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. OUP. 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 može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih OUP.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- da u Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve Putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: **Sniženje cene**) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa Zakonom i ovim OUP, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika,
- pre polaska na put da dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku,
- ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa (fakultativne izlete, najam automobila i drugo),
- sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim OUP, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i OUP, da istakne i ugovori posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i potpune podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove putne isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih OUP,
- ukoliko mora da otkáže Ugovor, da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- da se pre zaključenja Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova 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 Organizatora i ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: Za cene iskazane u stranoj valuti, obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke Organizatora na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usl. Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i smeštajne objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, peronizaciju, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga "room service", korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, SPA i masaže, lekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervaciju posebnog sedišta i ležaja u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci, transferi i drugo (dalje: **Posebne usluge**).

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Istaknuta cena na recepciji, u smeštajnoj jedinici, ukoliko je različita od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daje pravo Putniku da vrši poredjenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u smeštajnoj jedinici u pojedinim zemljama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa našim i kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo Putniku na prigovor.

Vrlo često (na primer u Grčkoj i Italiji) kategorija je istaknuta simbolom „ključa“ ili nekim drugim simbolom, te je ista neprevodiva na slova ili zvezdice, jer može biti od 0 – 10 i drugo. Istaknuta kategorija u smeštajnoj jedinici je često niža od stvarne (zbog nižeg poreza vlasnika smeštajnog objekta). Istaknuta i ugovorena cena turističkog putovanja može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza i pratećih usluga, te Organizator ne preporučuje uvek turističko putovanje sa najnižom cenom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (na primer za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora i drugo). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektno cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00 din za manipulativne troškove.

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati lokalni i ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene strane valute ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim Zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost Putnika i to povećanje ne može biti osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48 časova od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Naknadna sniženja cena Programa (na primer specijalne ponude, snižene cene u promotivnim akcijama i reklamnim kampanjama sa drugim pravnim licima, popusti, „last minute“, 2 za jedan i drugo), ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti ni bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta, smeštajne objekte i prevozna sredstva. U slučaju da Putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima i publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (na primer hotela, vile, prevoznika i drugih lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške kao i pogrešne fotografije daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje i obaveštenja lokalnog partnera u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu međusobno 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 i nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Moguće je da do momenta realizacije turističkog putovanja, u pojedinim slučajevima, dodje do promene kategorije smeštajnog objekta, smanjenja dodatnih sadržaja, havarija i smanjenja/proširenja objekta. U uslovima niske sezone, a nekada i u sezoni, moguće je da neki sadržaji smeštajnog objekta, ugostiteljski i trgovinski objekti u mestu opredeljenja nisu u funkciji, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator nema informacije o vremenskim prilikama, gradjevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata i prodavnica, u i oko smeštajnog objekta, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u smeštajnim objektima i jedinicama. Organizator, predstavnik ili lokalni partner ne mogu uticati na buku u susednim smeštajnim objektima i jedinicama. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u medjuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će Putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, položaja, opremljenosti i veličine kao na fotografiji. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak Putnika u smeštajnoj jedinici ili objektu, odnosno mestu. Vreme polaska ili dolaska Putnika i ulaska i izlaska Putnika iz smeštajne jedinice ili objekta uslovljen je Programom, procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska i dolaska prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju celodnevni boravak u smeštajnoj jedinici ili objektu ili mestu opredeljenja, već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim

popodnevnim ili večernjim časovima, napuštanja iste u noćnim i ranim jutarnjim časovima i slično, te navedeno ne može biti predmet prigovora. 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 i dolazak, poletanje i sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je, na primer, obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Isto važi i u slučaju kašnjenja ostalih prevoznih sredstava u okviru Programa. Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo u smeštajnom objektu ili mestu boravka, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način (na vaučeru, recepciji, u smeštajnoj jedinici putem dostavljene pisane informacije i drugo). Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, transfera, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa i drugo) obavezuju Putnika, a ne pridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let aviona treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase.

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

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj smeštajnog objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i druge karakteristike,
- smeštaj Putnika u smeštajnu jedinicu je najranije posle 14.00 i najkasnije do 16.00 časova na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje smeštajne jedinice najkasnije do 09.00 časova u vilama (studiji i apartmani) i pansionima, u hotelima do 10.00 časova, na dan završetka korišćenja smeštajne jedinice. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, ni na cenu prevoza. Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu,

- trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i drugo) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, dva i više pomoćnih ležajeva. Ti pomoćni ležajevi, mogu znatno smanjiti prostor i komfor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti (i najčešće su) manji od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje i slično, sa dušekom tanjim od standardnog ili nekoliko manjih i tanjih. U većini smeštajnih jedinica (trokrevetnih i četvorokrevetnih) su dva (do tri standardna ležaja) i jedan, dva ili tri pomoćna ležaja koji mogu biti neadekvatni i neudobni za odraslu osobu i bitno pogoršati kvalitet smeštajne jedinice,

- rad klima uređaja u smeštajnim objektima i jedinicama različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa i zavisi isključivo od pravila smeštajnog objekta. Klima uređaji mogu biti centralni ili pojedinačni i vrlo često proizvode šum ili buku prilikom svog rada, naročito na terasi, za šta Organizator ne može biti odgovoran,

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

- ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu smeštajnu jedinicu, a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice, _

- nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja (bez obzira na lokaciju novog smeštajnog objekta) na teret Organizatora. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje u hotelu više kategorije ne može biti predmet prigovora Putnika. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja sa pravilima ponašanja u smeštajnom objektu i jedinici, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u hotelske sobe, poštovanje kućnog reda, smeštaja i napuštanja smeštajne jedinice u određeno vreme, broj uplaćenih i dozvoljenih osoba u smeštajnoj jedinici, da li smeštajni objekat prima kućne ljubimce i drugo jer Organizator ne odgovara za probleme i štete nastale po tom osnovu,

- u zemljama (Grčka, Italija, Španija i drugim) u kojima su kanalizacione cevi uže nego kod nas, bacanje otpadaka i toalet papira u WC šolju je u svim objektima strogo zabranjeno. U slučaju zagušenja, Putnik snosi troškove otpušavanja instalacije. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu i jedinici, samo ukoliko je to naznačeno u Ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik smeštajnog objekta ili Organizator mogu tom Putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak,

- smeštajnu jedinicu u kojoj Putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajne jedinice ili Organizator imaju pravo otkaza smještaja Putniku. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, kao ni stvari i hrane (pripremanje) sa jakim ili neprijatnim mirisom. Nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interene, propise o prethodno navedenom,

- Organizator ne može uticati na raspodelu smeštajnih jedinica u smeštajnim objektima (nadležnost recepcije),

- prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili Organizator mogu zatražiti od Putnika da deponuje LK ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta,
- smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju i drugo i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se često naplaćuju. Bazeni u okviru smeštajnog objekta mogu biti privremeno zatvarani zbog čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća i drugo, zavisi isključivo od smeštajnog objekta. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u sobi pojaviti razni insekti, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), glodari (u vreme visoke sezone kada su mesta preopterećena turistima), za šta Organizator ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, takodje usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer kod kupatila (način izgradnje, kvadratura, bez prozora, često neogradjeni prostor za tuširanje, kapacitet istovremenog korišćenja tople vode), pri čemu Organizator nije mogao imati uticaja.
- usluga ALL INCLUSIVE (sve uključeno) i slične usluge, ne podrazumevaju da je sve uključeno u cenu, već samo ono što je navedeno na spisku hotela koji je dostupan kod Organizatora ili na sajtu hotela.

8.2. Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- raznovrsnost, kvalitet i količina hrane, kao i posluživanje hrane, nije međusobno uporediv sa drugim smeštajnim objektima, mestima i zemljama i zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije smeštajnog objekta, zemlje i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja na tzv. „švedskom stolu“ ili posluživanje tzv „menija“.
- usluga ALL INCLUSIVE (sve uključeno) sa verzijama LIGHT (blagi) ili ULTRA (pojačani) i bilo koja druga slična verzija, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne može biti međusobno uporediva, u okviru iste ili različite kategorije hotela, destinacije i zemlje.
- doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva tzv. kontinentalni doručak sa usluživanjem.
- ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja tzv. "švedski sto" uslugu ishrane izvrši posluživanjem tzv. „meni“.

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 neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (na primer prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako dodeljeno sedište ili ležaj u prevoznom sredstvu koje mu Organizator dodeli.
- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih prevoznih sredstava koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (taksi, kombi, mini bus, standardni autobus ili autobus na sprat i drugo), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,
- za vreme vožnje u autobusima toaleti nisu u upotrebi, osim ukoliko to nije posebno navedeno u Programu. Ukoliko Organizator angažuje kombi ili minibus, u njima ne mora biti toalet. Tokom prevoza prevoznim sredstvom, zabranjeno je pušenje, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. U slučaju nepoštovanja ovih odredaba, pratilac autobusa će uskratiti dalji prevoz putniku. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom ne pažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.
- 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 u prevoznom sredstvu ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljevanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenivaće se skala otkaza iz tačke 12. OUP.
- maršrutu, pauze (mesta i dužine trajanja) određuje vođač i vozač i ima pravo da, zbog nepredvidivih, neižbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, mesto polaska/dolaska, maršrutu i mesta za pauze i redosled obilazaka lokaliteta. Organizator ima pravo da skrene prevoznom sredstvo do 20 kilometara sa glavne maršrute radi sakupljanja Putnika.
- neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i drugo) na primer mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili 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 i bording karte. Putnik u celosti snosi posledice gubitka/nestanka iste tokom putovanja.
- avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.
- prevoz Putnika vazdušnim, drumskim, 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 druge) koji važe za Republiku Srbiju, odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog organa i 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 utvrdjuje ispravnost i važnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator poseduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre izlazak, 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 i posebne potrebe, kao na primer specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i drugo, jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za nastalu 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 Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, važiće odredbe tačke 12. OUP.

10. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika na aerodromu. 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 da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/209-4444 ili web sajt: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na avionu 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 do 2 komada prtljaga, osim bicikla, čamca, vanbrodskog motora, mopeda, nameštaja i drugo i predati ga ovlašćenom licu Organizatora ili vozaču. Preko propisane količine, prevoznik može odbiti da primi višak prtljaga ili ga dodatno naplati. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Prevoznik neće primiti od Putnika prtljag koji nije lični (na primer trgovačka roba, mašine, alate, prevozna sredstva i drugo), zapaljive i opasne materije i kućne ljubimce. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozna sredstvo (kako u prostor za prtljag, tako i u kabinu autobusa), o predaji i preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat i jedinicu. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uslovima osiguranja. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevozna sredstvo će prići što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za 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 ukoliko ne postoje uslovi za čuvanje.

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 i prevoznik ne odgovaraju za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički aparati i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Pre početka putovanja: Organizator 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 obavешtenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvatanja 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 mogućnost ponudenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

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,
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

- Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje započinjanja putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, dodatnih, ne ugovorenih zahteva, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknati pricinjenu štetu.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih Putnika mora biti: za putovanje autobusom 35 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, hidroglicerima 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.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana, sata i mesta početka i nastavka putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje aviona, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode, štrajkovi 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 opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknati pricinjenu 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 slično), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Promena datuma putovanja, kao i promena smeštajnog objekta, smatraju se otkazom Putnika od putovanja. Za destinacije za koje je potrebna viza, otkazni rok se računa do dana predviđenog za predaju dokumentacije za vizu. 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:

5 % ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz),

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

25 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

50 % 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 9 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se putovanje otkáže 5 ili manje dana pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na polazak, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata tokom putovanja, nedolazak u objekat smeštaja, odustanka u toku puta.

Izuzetno od napred navedenog, primenivaće se sledeća skala ako se putovanje otkáže i to kod **brodskih krstarenja**:

5 %, a najmanje 70 eur po punoplativoj osobi u din. protivvrednosti do 120 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz),

10% od 120 do 91 dan pre početka putovanja,

25% od 90 do 61 dan pre početka putovanja,

50% od 60 do 46 dana pre početka putovanja,

60% od 45 do 31 dan pre početka putovanja,

100% od 30 dana i manje pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na ukrcaj, usled nedostatka i nespravnosti putnih dokumenata i odustanka u toku puta.

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i slično), a koji mogu biti najviše do visine cene smeštaja, ishrane i prevoza, 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 (ako se ne može otkazati) i elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašениh od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajeve lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, štrajkovi, elementarne nepogode, klimatski uslovi i slično, 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 ili hronične bolesti, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici i onemogućava početak i korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj ukupno uplaćenih sredstava, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, Putnik je dužan nadoknaditi štetu Organizatoru do punog iznosa troškova.

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 posredovanju 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 Optih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

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 Putniku, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik 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 je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto obezbedi kod Organizatora, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

Prema Zakonu o turizmu Organizator ima sledeće garancije putovanja i to:

A. Za troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu usled insolventnosti Organizatora:

Polisu osiguranja broj 211060 od 12.12.2011. godine osiguravajuće kompanije MILENIJUM OSIGURANJE iz Beograda, Milutina Milankovica 19b

Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktiraju osiguravača, na telefon broj 00381(0)113620623. Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i Organizatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka.

B. Za naknadu štete koja se prouzrokuje Putniku ne ispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora, u skladu sa OUP i Programom putovanja i to:

Polisu osiguranja broj 211059 od 12.12.2011. godine osiguravajuće kompanije MILENIJUM OSIGURANJE iz Beograda, Milutina Milankovica 19b

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda-drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora u skladu sa ovim OUP i OUP YUTA.

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

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA: Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (na primer prevozniku, hotelijeru i drugima), 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 00381(0)18514696, faksa 00381(0)18514973, radnim danima od 09.00 do 17.00 časova, subotom od 10.00 do 14.00 časova po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: office@helona.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 časova da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (na primer kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. U slučaju da Putnik preti Organizatoru ili predstavniku Organizatora ili njegovo ponašanje prelazi granice Zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju i zaštitu policije. U takvom slučaju Organizator odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju mogao trpeti Putnik. Ako Putnik na licu mesta ne prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator neće uvažiti naknadni putnikov prigovor. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili neposrednim izvršiocom 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 na licu mesta, a ni po povratku sa putovanja, 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 (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik, potpisnik ugovora, u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem, prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore. Pritužbe i drugo Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Nisu, Obrenoviceva bb, PC Gorca, lok. M17. 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 15 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema prigovora. 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 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, nematerijalnu štetu, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. 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, ovim OUP i OUP YUTA, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja Ugovora i drugim 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 izvršilaca.

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

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtevu**) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio

po zahtevu Putnika. Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih OUP, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (na primer let i krizna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. 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 putovanje otkáže 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 9 do 6 dana pre početka putovanja,

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

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

Za individualne rezervacije 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 obračunava 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 (na primer pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car, trajektne karte i drugo). 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:

a. 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.

b. 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%.

c. ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge, kao na primer ulaznice za muzeje, koncerte, pozorište, karte za voz, autobus, trajekt, skipas, razgledanja, pojedinačni transferi i drugo, prilikom eventualnog otkaza ili zakašnjenja na početak korišćenja usluge, 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 i karte za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene. Visina refundacije za blagovremene otkaze zavisi isključivo od opštih uslova prevoznika i otkaza davaoca pojedinačne usluge (npr. trajektne kompanije ili ski liftova). U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću depozit za sporedne trošove 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, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, telefoni, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima iz Ugovora i licima određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoci usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i drugo) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora, što važi i za ove Opšte uslove. Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14, za rešavanje međusobnih sporova, a u slučaju Zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost Suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih OUP, kao i OUP YUTA i propisa Republike Srbije. Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim definisanih odredbi Ugovorom, koje su povoljnije za putnika. Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim OUP primenjivaće se Zakon o turizmu, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o potrošačima, OUP YUTA, kao i dosadašnja praksa. Svojim potpisom na Ugovoru, Putnik potvrđuje da su mu ovi OUP uručeni i da ih je prihvatio.

HELONA A&S AGENCY OTP....., izdao APR,
Registar turizma godine.