

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu Republike Srbije („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) **odlukom direktora turističke agencije ALDO-COMMERCE D.O.O. NOVI SAD**, iz Novog Sada, Miroslava Antića 3, (duži poslovni naziv: ALDO-COMMERCE, DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU ZA TRGOVINU, USLUGE I TURIZAM NOVI SAD), PIB: 101702369, Mat.br: 08402221. **dana 27.01.2020. god. utvrđuje sledeće Opšte uslove putovanja.**

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

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

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i turističke agencije ALDO-COMMERCE D.O.O. NOVI SAD, kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim Ugovorom ili Programom.

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se do 30 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

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

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

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: **Sniženje cene**), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni, dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku,
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, kao i polise od otkaza turističkog putovanja jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru, smeštajnom objektu ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Da se pre zaključenja ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika,
- Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENA I SADRŽAJ USLUGA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

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

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

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

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

Fakultativni i prateći troškovi u smeštajnim objektima tipa kuće za odmor ili stanovi, a koji zavise od potrošnje, po pravilu nisu uključeni u cenu putovanja. Ukoliko u opisu usluga nije drugačije navedeno, iste treba platiti neposredno na licu mesta. U stanu/kući sme da stanuje samo broj odraslih lica i dece koji su navedeni u opisu usluga i Potvrdi putovanja. Navedeni termini dolaska i odlaska su obavezni. Kod predaje ključeva može se kao obezbeđenje zahtevati određeni iznos (kaucija) za eventualne štete ili prateće troškove koji nastaju u zavisnosti od potrošnje i koji treba da se plate na licu mesta. Povraćaj se vrši kada se stambena jedinica vrati u urednom stanju po završetku boravka.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum, kada dete navršava dve godine u odnosu na dan završetka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja.

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

Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Promene i odstupanja, koja se odnose na određene usluge, koje su prethodno dogovorene (npr. promena vremena leta, promena redosleda putovanja i dr.), a koje su nastupile nakon zaključivanja Ugovora i nisu prouzrokovane našom voljom, moguće su ukoliko bitno ne menjaju tok aranžmana. O svim, eventualnim, promena bićete obavješteni od strane Vaše turističke agencije. Mi zadržavamo pravo promene cena usluga, koje su unapred potvrđene i dogovorene u slučaju povećanja cena usluga dobavljača (npr. povećanje cena boravišnih taxi, avio taxi, lučkih taxi i dr.), kao i povećanje deviznog kursa, i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Ukoliko je nastupilo povećanje više od 5% možete da odustanete od putovanja bez storno penala ili da zamenite putovanje za slično bez dodatne doplate ukoliko smo u mogućnosti da Vam obezbedimo takvo iz naše ponude. Molimo Vas da iskoristite Vaše pravo odustajanja ili promene aranžmana neposredno posle dobijanja informacije oko promene cene usluga.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 60 dana pre početka putovanja), Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih i stvarnih pričinjenih troškova, kao deo ukupne cene. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute kada je cena izražena u dinarima i u drugim zakonom predviđenim slučajevima, i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga.

Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, 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. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pismenim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor.

Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru

6.1 Odustajanje Pre početka putovanja možete u svako doba odustati od putovanja. O odustajanju nas morate obavestiti dopisom. Ukoliko je putovanje rezervisano preko turističke agencije Posrednika, o odustajanju takodje morate obavestiti i posredničku agenciju. Preporučuje se da se obavještenje o odustajanju uputi u pismenoj formi. Ukoliko odustanete od putovanja ili ne iskoristite putovanje možemo da tražimo naknadu za prouzrokovanu štetu. Visinu naknade možete naći u tački 12. ovih Opštih uslova putovanja. Izuzetno, ako lice kome je poverena usluga prevoza (avio kompanija ili neki drugi prevoznik putnika) zahteva naknadu za promenu imena putnika ili poništavanje karte ili izdavanje nove, Organizator ima pravo i na naknadu tih troškova. I pored toga Vi se slobodno možete pozvati na dokaze da šteta nije nastala ili je u odnosu na zahtevani paušal nastala neka neznatna šteta. Mi, takodje, zadržavamo pravo da odstupajući od, u tački 12. navedenih paušala, zahtevamo veću, stvarno učinjenu odštetu. U ovom slučaju obavezni smo da zahtevanu odštetu potkrepimo konkretnim dokazima i navedemo tačan iznos imajući u vidu nastale troškove i eventualne izdatke druge vrste.

6.2 Promena rezervacije Ukoliko se nakon rezervacije u skladu sa Vašim željama budu vršile izmene u pogledu datuma putovanja, ciljnog odredišta putovanja, mesta početka putovanja, smeštaja ili vrste prevoza naši troškovi su po pravilu isti kao i u slučaju odustajanja s Vaše strane.

Stoga Vam moramo obračunati troškove u istom iznosu koji bi u trenutku promene rezervacije nastao u slučaju odustajanja. Za izmene druge vrste, koje su tek neznatnog značaja, obračunavamo pak, nadoknadu za obradu od 25 evra.

6.3 Zamena putnika Sve do početka putovanja svaki prijavljeni putnik može ustupiti nekom trećem licu svoj aranžman ukoliko nam je ovu promenu prijavio. Do protivljenja zameni putnika s naše strane može doći ukoliko ovo lice ne ispunjava određene zahteve putovanja ili je njegovo učešće protivno zakonskim propisima ili naredbama neke službe. Ukoliko lice koje menja Vas prihvati ugovor, Vi zajedno sa ovim licem garantujete kao dužnik na ukupni iznos za cenu putovanja, kao i za uvećanje troškova koji su nastali ulaskom trećeg lica (penali za promenu imena putnika...itd)

6.4 Pismena forma Obaveštenja o odustajanju, promeni i izmenama rezervacije u principu ne zahtevaju posebnu formu, ali ukoliko je u Vašem interesu da imate dokaza za to, onda u svakom slučaju treba da budu u pismenoj formi.

6.5 Neiskorišćenje usluge

Ukoliko neke od usluga putovanja koje su Vam uredno ponudjene ne možete da iskoristite zbog prevremenog povratka ili nekog drugog hitnog razloga, nemate pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene putovanja. Mi ćemo se, pak, potruditi da od uslugodavca dobijemo naknadu na račun uštede na troškovima. Ova obaveza se neće ispunjavati kada se radi o manje značajnim uslugama ili u slučaju usluga za koje postoji zakonska obaveza plaćanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

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

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. Usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

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

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ :

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

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,
- Smeštaj Putnika u objekat je, najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno, svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza,
- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa,
- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i

drugih neposrednih pružalaca usluga,

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

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

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

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

- Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi,

- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak,

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja.

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

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

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

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,

- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja,

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova,

- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac - vozač. Vodič/pratilac -vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neižbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.),

- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja,

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima,

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

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 Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

10. PRTLJAG:

Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: www.beg.aero. **Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete.** Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta i predstavniku Organizatora.

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

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

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora.

11. PROMENA ILI OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

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

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku iz Programa putovanja pre početka turističkog putovanja i
- 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. U slučaju prihvatanja novog Ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, 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. Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

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

12. PROMENA ILI 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. 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 ili Ugovorom nije drugačije određeno, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (do 60 dana pre početka putovanja), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih i stvarnih troškova.

30 % ako se putovanje otkaže od 59. do 45. dana pre početka putovanja,

40 % ako se otkaže 44. do 30. dana pre početka putovanja,

60 % ako se otkaže 29. do 22. dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 21. do 15. dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkaže 14. do 8. dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 7. do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

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

- za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đачke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

10 % ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,

50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

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

Molimo Vas da obavezno obratite pažnju na podatke o penalima koji za pojedine ponude i programe putovanja odstupaju od Opštih uslova putovanja (npr. Krstarenja, Specijalna putovanja, Praznični aranžmani, najam Apartmana, najam vozila, Avio aranžmani, Non refundable smeštajne tarife...). Ukoliko je uključen redovan avio prevoz u ugovoreno turističko putovanje, u tom slučaju se za deo cene avio prevoza (avio karta sa pripadajućim taksama) primenjuju uslovi otkaza primenjene avio tarife aviokompanije čija je avio karta što će biti iskazano u posebnoj napomeni u Ugovoru. Ukoliko je za smeštaj izabrana non-refundable tarifa, onda su penali za otkaz 100% od datuma navedenog u napomeni u ugovoru o putovanju. Svi ovi posebni slučajevi gde penali za otkaz odstupaju od penala za otkaz u Opštima uslovima putovanja su posebno naznačeni u Ugovoru ili u Programu o putovanju.

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, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre Putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, braćnog 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 slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izrićito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slućajevi lokalnih teroristićkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. 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. U cenu putovanja nije uključeno ukoliko nije drugačije naznačeno putno osiguranje. Preporučuje se zaključivanje paketa osiguranja na putovanju, naročito osiguranja od troškova za odustajanje od putovanja kao i osiguranje za pokriće refundacionih troškova u slučaju nesreće ili bolesti. Storno osiguranje omogućava naknadu kompletnih troškova sa ili bez učešća putnika, u slučaju opravdanog odustanka od putovanja i/ili prekida putovanja i uz dostavljenu ispravnu dokumentaciju (kod primera osiguranih slučajeva), a po odobrenju osiguravajućeg društva. 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. OSIGURANJA, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje i drugi vidovi osiguranja. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju između putnika i osiguravajuće kuće. 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 je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja, storno osiguranja i drugih vidova osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2.500.- EUR u dinarskoj protivrednosti po srednjem kursu NBS kod Credit Agricole Banka Srbija A.D. Novi Sad, na računu: 330-15005670-03 kao i garanciju putovanja za kategoriju licence A20 u visini od 200.000.- EUR 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 putniku** 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 pokrića garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište.

Garancija po Polisi osiguranja broj **30000016163 od 27.01.2020.** zaključenog sa osiguravajućim društvom **MILENIJUM OSIGURANJE A.D.O.** iz Beograda, Bulevar Milutina Milankovića broj 3B, **je važeća od 27.01.2020,** koja se aktivira kod Milenijum Osiguranje A.D.O. na telefon +381117152300 ili na e-mail adresu: mios@milenijum-osiguranje.rs

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod Milenijum Osiguranje A.D.O. na telefon +381117152300, pisanim putem ili telegramom na adresu: Milenijum Osiguranje A.D.O. Beograd, Bulevar Milutina Milankovića broj 3B ili na e-mail adresu: mios@milenijum-osiguranje.rs (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima)

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:

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

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

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani 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 +38163578105, +381214722208, radnim danima od 09-20:00h, subotom od 09-15:00h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: aldotravel@sbb.rs ili van radnog vremena na dežurni mobilni telefon: +38163578104. 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 ili sa neposrednim pružaocem usluge, 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 ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika, Organizatora ili neposrednog pružaoca usluga o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno

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

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Novom Sadu, u ulici Miroslava Antića 3 ili na e-mail adresu: aldotravel@sbb.rs.

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

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

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplatiti razliku u ceni, ukoliko ista postoji. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja.

Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

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

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

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtevu**) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

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

Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (do 60 dana pre početka putovanja), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih i stvarnih troškova.

30 % ako se putovanje otkaže od 59. do 45. dana pre početka putovanja,

40 % ako se otkaže 44. do 30. dana pre početka putovanja,

60 % ako se otkaže 29. do 22. dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 21. do 15. dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkaže 14. do 8. dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 7. do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

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

Za izdate avio karte redovnih i low-cost aviokompanija isključivo važi Zakon o obligacionim i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju Republike Srbije.

Molimo Vas da obavezno obratite pažnju na podatke o penalima koji za pojedine ponude i programe putovanja odstupaju od Opštih uslova putovanja (npr. Krstarenja, Specijalna putovanja, Praznični aranžmani, najam Apartmana, najam vozila, Avio aranžmani, Non refundable smeštajne tarife...). Ukoliko je uključen redovan avio prevoz u ugovoreno turističko putovanje, u tom slučaju se za deo cene avio prevoza (avio karta sa pripadajućim taksama) primenjuju uslovi otkaza primenjene avio tarife aviokompanije čija je avio karta što će biti iskazano u posebnoj napomeni u Ugovoru. Ukoliko je za smeštaj izabrana Non-refundable tarifa, onda su penali za otkaz 100% od datuma navedenog u napomeni u ugovoru o putovanju. Svi ovi posebni slučajevi gde penali za otkaz odstupaju od penala za otkaz u Opštim uslovima putovanja su posebno naznačeni u Ugovoru ili u Programu o putovanju.

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

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci putnika koje je putnik dao organizatoru putovanja, u svrhu zaključenja i realizacije ugovora, statističke obrade i u svrhu ispitivanja zadovoljstva putnika pruženim uslugama, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora, i njihova tajnost je zagarantovana u okvirima Zakona o zaštiti podataka ličnosti Republike Srbije. 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. ALDO-COMMERCE D.O.O. NOVI SAD, obaveštava Putnika da se njegovi podaci prenose u druge zemlje radi obrade te da mogu biti dostupni i drugim licima koji prema prirodi svog posla ostvaruju uvid u lične podatke ili ih obradjuju u skladu sa zakonom kao i hotelima, turističkim agencijama, avio prevoznicima, rent a car kompanijama, sa čime je putnik jasno i nedvosmisleno saglasan.

Putnik može svoj pristanak na obradu podataka osim podataka neophodnih za zaključenje i realizaciju ugovora, povući u svako vreme pismenim zahtevom ili elektronskim putem slanjem zahteva na e-mail adresu aldotravel@sbb.rs, i može zahtevati brisanje svojih podataka i dobijanje potvrde o tome.

Putniku se predočava da se uzeti podaci o ličnosti obradjuju uz poštovanje bezbednosti i poverljivosti podataka o ličnosti, uključujući i sprečavanje neovlašćenog pristupa podacima o ličnosti i opremi koja se koristi za obradu.

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 pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đlački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

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

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost suda u Novom Sadu.

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 27.01.2020. godine.

Novi Sad, 27.01.2020. godine

Direktor: Aldo Zahorjević
ALDO-COMMERCE D.O.O. Novi Sad