

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor TA “Alepet doo Beograd-Zemun ogranak turistička agencija Evans tours“ iz Beograda ul. Pere Kosorića 26, Zemun PIB: 106257303 Mat. br. 20564962 dana 09.05.2024. godine utvrđuje sledeće:

USLOVE ORGANIZOVANJA IZLETA

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 Uslovi organizovanja izleta (dalje: Uslovi), unapred pripremljen i objavljen program izleta (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.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “Alepet doo Beograd-Zemun ogranak turistička agencija Evans tours” kao organizatora izleta (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili putem aplikacije Viber ili putem sms poruke. Prijava Putnika postaje punovažna uplatom celokupnog iznosa cene izleta. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao.

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 putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora. U slučaju neblagovremene uplate Organizator putovanja može odustati od Ugovora.

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 izleta, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali krivicom Putnika.

- Pre polaska na put dostavi ime i broj telefona vodiča na izletu.

- 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 i Uslovima da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,

- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,

- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Programom,

- 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 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 Uslova,

- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Preporuka je da se pre zaključenja ugovora, putnik informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika,

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: Organizator prodaje izlet po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena se iskazuje u dinarima. Cena sa formira na osnovu poslovne politike Organizatora i ne može 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 izleta, kombinaciju dve ili više turističkih usluga (prevoz i druge turističke usluge), koje je utvrdila turistička agencija samostalno ili po zahtevu putnika, u trajanju kraćem od 24 sata, koja ne uključuje noćenje, a koje turistička agencija prodaje po jedinstvenoj ceni, koji Putnik plaća (dalje: Izlet).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: lokalnog turističkog vodiča, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, korišćenja rekreativnih, lekarskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu i dr. (dalje: Posebne usluge).

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku, 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: Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, u slučaju promene:

- cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije.

Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene izleta, organizator ne može jednostrano da promeni cenu.

Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 10 dana pre otpočinjanja izleta. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije. 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 neposrednih pružalaca usluga (npr. 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.

Usluge turističkog vodiča, pratioca ili lokalnog vodiča ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već vođenje i stručno objašnjavanje prirodnih, pruža usluge vođenja,

pokazivanja i stručnog objašnjavanja prirodnih, kulturno-istorijskih, arheoloških, etnografskih, privrednih i drugih znamenitosti na lokalitetima, koji su obuhvaćeni programom izleta.

8. 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 sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjujuće se uslovi otkaza iz tačke 12. Uslova,
- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač/pratilac - vozač. Vođač/pratilac -vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.
- Putnik je dužan da se pridržava uputstva vođača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.),
- Prevoz Putnika železničkim, 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.

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. Službenik agencije nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. 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 striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije 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. Uslova.

10. PRTLJAG: Kod prevoza autobusom ili minibusom, Putnik može poneti 1 komad prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. 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 parkiranoj prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumenta, zlato, vredne stvari i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu.

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

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:

- 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;
- 2) ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju izleta. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjeње cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:

- 1) broj lica prijavljenih za izlet manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja
- 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja izleta. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

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 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. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

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

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

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

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

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

90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
100 % ako se otkaže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Promena bitnih elemenata ugovora (ugovorenog mesta, datuma putovanja), kao i nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora su:

- 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;
- 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;
- 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;
- 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredna situacija u mestu polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

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

Izenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

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 Uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA: Organizator putovanja je dužan, da na istakne obaveštenje o načinu podnošenja reklamacije.

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, ili direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381642826695, radnim danima i vikendom od 00-24 h, ili preko e-maila:

evanstoursserbia@gmail.com Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar prevoznog sredstva i sl.) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

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

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest 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 Beogradu, u Ul. Pere Kosorića 26, Zemun.

Putnik može da izjavi reklamaciju elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

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

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

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

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 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.

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 (bez smeštaja), 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 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, a kako je predviđeno tačkom 12. ovih Uslova, ako Programom nije drugačije određeno.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Za individualne i „rezervacije na upit“, Organizator može od Putnika potraživati depozit na ime troškova rezervacije. 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.

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 prevoza, 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: Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E-mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Eventualni sporovi između Putnika i Organizatora rešavaće se pred nadležnim sudom, uz primenu ovih Uslova i propisa R. Srbije. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Organizator je dužan da istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Ovi Uslovi važe od 09.05.2024. godine



ime i potpis direktora

Stevan Ulemek