



## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA (OUP)

Opšti uslovi putovanja su utvrđeni u skladu sa Zakonom o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010), a na pitanja koja nisu posebno uređena ovim zakonom shodno se primenjuju odgovarajuće odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, zakona kojim se uređuje zaštita potrošača i zakona kojim se uređuje zaštita konkurencije.

### 1. OPŠTE ODREDBE

Organizator putovanja je turistička agencija koja je u programu putovanja i ugovoru o putovanju navedena kao organizator putovanja i daje na uvid garanciju putovanja usled insolventnosti i garanciju putovanja radi naknade štete. U slučaju da je u posebnim uslovima putovanja ili pojedinačnom programu putovanja u pogledu bilo koje tačke i ovih Opštih uslova putovanja drugačije odlučeno, važi navod odnosno odredba navedena u programu putovanja. Ovi Opšti uslovi putovanja (u nastavku OUP) su sastavni deo programa putovanja (u nastavku Program) i ugovora o putovanju (u nastavku Ugovor), koji sklapaju **Astra travel d.o.o.** iz Beograda, ulica Ivankovačka 20 a, licenca broj OTP 85/2010, kao organizator putovanja (u nastavku Organizator), i putnik (u nastavku Putnik) koji prijavljuje rezervaciju za određeno turističko putovanje.

Opšti uslovi važe za turističko putovanje koje organizuje organizator i turističko putovanje koje organizator neposredno nudi na prodaju i prodaje u svom poslovnom prostoru, a koje je sačinio organizator putovanja koji nema sedište u Republici Srbiji.

### 2. PRIJAVA

Putnik može da se prijavi za turističko putovanje koje nudi organizator u svojoj ponudi, u svom poslovnom prostoru ili u turističkim agencijama sa kojima organizator ima zaključen ugovor o posredovanju (u nastavku Posrednik). Ukoliko posrednik u programu i ugovoru ne naznači svojstvo posrednika, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator putovanja. Prilikom rezervacije, putnik plaća garanciju (u nastavku depozit) u visini koja nije niža 30% od cene rezervisanog turističkog putovanja. Putnik prilikom prijavljivanja potpisuje zahtev za rezervaciju. Organizator potvrđuje rezervaciju sa opcijom da se na osnovu rezervacije zaključi ugovor (pisani ugovor ili ugovor sačinjen na trajnom nosaču zapisa -trajnom medijumu) najkasnije 60 dana pre početka turističkog putovanja. U slučaju da putnik izvrši rezervaciju u periodu kraćem od 60 dana pre početka turističkog putovanja, organizator potvrđuje rezervaciju sa opcijom da se na osnovu rezervacije zaključi ugovor (pisani ugovor ili ugovor sačinjen na trajnom nosaču zapisa - trajnom medijumu) po uplati depozita od strane putnika.

Zaključenjem ugovora, podaci iz programa postaju njegov sastavni deo, obavezuju organizatora i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Organizator je dužan da pre zaključenja ugovora obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz programa u primerenom roku pre zaključenja ugovora, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ako je putnik rezervisao turističko putovanje putem sredstva komunikacije na daljinu, organizator je dužan da ga obavesti o svakoj promeni iz programa na način na koji je izvršena rezervacija. Ukoliko nova ponuda organizatora odstupa od rezervacije, putnik može u roku od 5 dana prihvatiti istu. Ugovor se zasniva na toj novoj ponudi ukoliko putnik obavestiti organizatora u tom roku o prihvatanju. Potpisivanjem ugovora od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove OUP i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru.

### 3. PLAĆANJE

Za dan plaćanja računa se dan kada Putnik izvrši uplatu na blagajni Organizatora odnosno kada Organizator dobije uplatu na svoj bankarski račun. Prilikom zaključenja ugovora, putnik plaća akontaciju u visini 50% od cene ugovorenog turističkog putovanja odnosno onoliko koliko je

navedeno u programu. Plaćeni depozit prilikom rezervacije se uračunava kao plaćeni deo akontacije. Putnik plaća preostali deo najmanje 20 dana pre početka putovanja, odnosno, kao što je navedeno u programu.

U slučaju da preostali deo ugovorne obaveze putnik ili posrednik ne plati u predviđenom roku, računa se da je otkazao ugovor o putovanju i u tom smislu se koriste odredbe o otkazu ugovora o putovanju od strane putnika iz tačke 7. ovih OUP. Putnik može da plati gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja. U skladu sa uslovima negotovinskog poslovanja finansijskih institucija, u slučaju negotovinskog plaćanja (kreditne kartice, čekovi...) turističkog putovanja, u slučaju povraćaja plaćanja organizator ni u jednom slučaju ne isplaćuje gotovinu. Posebni uslovi plaćanja mogu biti predviđeni programom.

#### **4. CENE**

Cene putovanja određene su programom i važe od datuma objavljivanja programa. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora-reklamacije.

Obračun uplata vrši se u dinariskoj protivvrednosti prema prodajnom kursu za efektivu poslovne banke organizatora na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Putnik je dužan da uz osnovnu cenu turističkog putovanja plati i sve obavezne doplate (vize itd.) koje se, ukoliko nisu već uračunate u osnovnu cenu putovanja u ugovoru uračunavaju zajedno sa osnovnom cenom turističkog putovanja i eventualnim neobaveznim doplatama u konačnu cenu i tako na osnovu ugovora predstavljaju konačnu obavezu putnika.

Organizator ima pravo na povećanje cene najkasnije do 15 dana pre početka putovanja u slučaju da je došlo do promene kursa razmene relevantnih valuta, do povećanja troškova prevoza uključujući i troškove goriva ili do povećanja taksi za određene usluge (na aerodromima, u lukama itd.) koji utiču na cene putovanja. Povećanje cene izračunava se za isti procenat za koji je došlo do napred navedenih elemenata kalkulacije. Putnik ima pravo da raskine ugovor ako poskupljenje premašuje 10% od osnovne cene aranžmana. U tom slučaju ima pravo na povraćaj uplaćenog iznosa bez naknade.

Organizator je dužan da povećanje cene bez odlaganja saopšti putniku, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ako je putnik rezervisao turističko putovanje putem sredstva komunikacije na daljinu, organizator je dužan da povećanje cene bez odlaganja saopšti putniku na način na koji je izvršena rezervacija. Organizator može da navede mogućnost putniku da u toku programa postoje fakultativne usluge (fakultativni izleti, iznajmljivanje sportske opreme, itd.) koje će biti obavljene na licu mesta. U tom slučaju, organizator je samo kao pružalac informacija. U tom slučaju, putnik ostvaruje sve zahteve za reklamaciju isključivo kod izvođača, odnosno ponuđača usluge u samom mestu. Eventualni popusti i povoljnosti se među sobom uvek isključuju i ne uračunavaju se. Ukoliko ima više popusta i/ili povoljnosti, putnik bira onaj popust ili povoljnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uslove.

#### **5. USLUGE URAČUNATE U CENU TURISTIČKOG PUTOVANJA**

Ako u programu nije drugačije određeno, u cenu turističkog putovanja uračunate su usluge prevoza, hotelske i ugostiteljske usluge navedene u programu putovanja i organizacija putovanja. Ako u programu nije drugačije određeno, cene pojedinačnog turističkog putovanja važe po osobi, za smeštaj u dvokrevetnim sobama.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme – čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga u navedenim slučajevima 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. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili

ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program u celosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih OUP i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.

## **6. POSEBNE USLUGE**

Posebne usluge su one usluge koje po pravilu nisu uračunate u osnovnu cenu turističkog putovanja (jednokrevetna soba, posebna ishrana, itd.). U slučaju da su objavljene posebne, odnosno dodatne usluge, putnik posebno zahteva te usluge prilikom prijavljivanja, a doplaćuje ih uz osnovnu cenu turističkog putovanja. Objavljene cene dodatnih odnosno posebnih usluga važe samo u slučaju naručivanja i plaćanja ovih usluga, prilikom naručivanja i plaćanja uz osnovnu cenu turističkog putovanja na prijavnom mestu.

## **7. PRAVO PUTNIKA NA PROMENU ILI OTKAZIVANJE PUTOVANJA**

Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja odustati od ugovora, potpuno ili delimično. Putnik ima pravo da raskine ugovor ako je došlo do poskupljenja koje premašuje 10% od osnovne cene aranžmana. U tom slučaju ima pravo na povraćaj uplaćenog iznosa bez naknade. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, organizator ima pravo na nadoknadu troškova zbog otkazivanja Ugovora. Visina povraćaja troškova za otkazivanje turističkog putovanja zavisi od vremena pre datuma početka obavljanja usluge, u kome je putnik otkazao ugovor o putovanju:

- 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,
- 20% ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40% ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90% ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100% ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja,
- neučešće bez otkazivanja – 100% od cene aranžmana.

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

Nedostatak snega nije razlog koji bi se računao za višu silu i zato organizator postupa u slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika zbog nedostatka snega u skladu sa opštim uslovima za slučaj otkazivanja putovanja od strane putnika.

Putnik može da odredi drugo lice koje ima pravo da umesto njega koristi ugovorene usluge samo ako u primerenom roku od dana otpočinjanja turističkog putovanja o zameni obavesti organizatora. Putnik jamči za izvršenje obaveze prema organizatoru i za dodatne troškove koji nastanu zamenom. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo 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: 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 odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad ( potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode, da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa zemlje putovanja.

Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih, odnosno učinjenih troškova.

U slučaju da putnik sklopi osiguranje rizika od otkazivanja turističkog putovanja kod neke od osiguravajućih kuća, prava putnika na ime osiguranja rizika od otkazivanja ostvaruju se kod te osiguravajuće kuće, pri čemu se koriste opšti uslovi poslovanja osiguravajuće kuće. Tok rešavanja slučaja štete i vreme rešavanja slučaja štete je u nadležnosti osiguravajuće kuće preko koje je sklopljeno osiguranje rizika od otkazivanja.

## **8. PRAVA ORGANIZATORA NA PROMENU ILI OTKAZIVANJE PUTOVANJA**

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora (cenu, destinaciju, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategoriju prevoza, datum otpočinjanja turističkog putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja), dužan je da izmene bez odlaganja saopšti putniku, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku.

U slučaju da putnik raskine ugovor ili ako organizator iz bilo kog razloga raskine ugovor osim ukoliko je za to odgovoran putnik, putnik ima pravo izbora I da u roku od 48 h od dana prijema obaveštenja u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju:

- 1) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta i plati razliku u ceni;
- 2) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u ceni;
- 3) da zahteva povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Organizator je dužan da putniku naknadi troškove nastale raskidom ugovora, osim u slučaju:

- 1) raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je pre zaključenja ugovora obavestio putnika da je izvršenje turističkog putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obaveštavanje putnika o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana otpočinjanja turističkog putovanja;
- 2) prestanka ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnika najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 40 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 a vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora.

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

organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja 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 putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

## **9. DOKUMENTI ZA PUTOVANJE**

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Smatra se da putnik uređuje vizu sam, kada organizatoru ne dostavi dokumente potrebne za uređivanje vize u roku određenom u programu ili u ponudi. 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 druge propise Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe iz tačke 7. ovih OUP.

Zbog zahteva u međunarodnom putničkom saobraćaju (avionski, brodski, autobuski...), putnik je dužan da prilikom prijavljivanja posreduje sve potrebne podatke o svim učesnicima putovanja ili letovanja koje prijavljuje. Podaci se u celini moraju precizno poklapati sa podacima u službenim dokumentima koji su učesnici putovanja dužni da, u skladu sa propisima o prelasku državne granice i odgovarajućim tuđim zakonodavnim aktima, nose sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju zakašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove učesnicima putovanja odgovara samo sam putnik.

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.

## **10. OBAVEŠTENJA PRE I NAKON OTPOČINJANJA PUTOVANJA**

Pre putovanja, organizator dostavlja obaveštenje o lokalnom predstavniku ili lokalnoj agenciji od koje po potrebi može zatražiti pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i drugim podacima radi neposrednog kontakta sa organizatorom.

Putniku su radi neposrednog kontakta sa organizatorom na raspolaganju adresa elektronske pošte: [astratreval@sbb.rs](mailto:astratreval@sbb.rs) brojevi telefona: +381 (0)11 2622104, 26220105 i fax 2626450 Organizator ne šalje putniku obaveštenja klasičnom poštom. Pre putovanja putnik obaveštenja može da preuzme na svom prijavnom mestu gde je dostupno najkasnije do 1 dana pre početka putovanja. Putnik može dobiti obaveštenje na svoju adresu elektronske pošte, u slučaju da ju je dao prilikom prijavljivanja.

Štetu koja bi nastala zato što je putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresu elektronske pošte u

svrhu dostavljanja obaveštenja, snosi putnik. Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, putnik je dužan da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod lokalnog predstavnika organizatora ili lokalne agencije – partnera organizatora o tačnom vremenu povratka.

#### **11. SMEŠTAJ i UOPŠTENO O KUĆNOM REDU**

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice u programima su označeni u skladu sa službenom nacionalnom kategorizacijom u pojedinačnim državama, važećim u vreme izdavanja programa na koju organizator nema nikakav uticaj. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Pri tome je potrebno uzeti u obzir da kriterijumi kategorizacije na nekim turističkim destinacijama značajno odstupaju od kriterijuma koji važe u Republici Srbiji. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju, pruženu od strane ovlašćene agencije organizatora, koja nije u skladu sa opisima usluga u njegovom programu.

Kućni red, ishrana, usluge, plaža, kao i ostala ponuda hotela su pod kontrolom lokalnih turističkih organizacija. Takođe, ni na te elemente organizator nema nikakvog uticaja.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte posluživanja.

Kod aranžmana označenih sa „all inclusive“ treba pažljivo pročitati opis usluga u programu odnosno ponudi, jer „all inclusive“ ne označava jednakost svih ponuda. Obično je osnovna usluga kod „all inclusive“ ponuda pun pansion (doručak, ručak, večera), uz obroke je uračunato i piće. 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 samoposluživanja ili posluživanja (menija).

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

Ukoliko putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu sa posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj – orijentacija, određen sprat), smešten je u jednoj od soba koja je službeno registrovana za izdavanje gostima u hotelu. Podela soba je u nadležnosti hotelijera, a organizator putovanja nema na to bilo kakav uticaj - može da prosledi želje putnika, ali ne može da obezbedi da budu i ispunjene. Prilikom smeštaja u jednokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da ona obično ne odgovara standardu dvokrevetne sobe, da je obično manja i ima lošiji položaj. Prilikom smeštaja u trokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da ona najčešće važi za dvokrevetnu sobu sa pomoćnim ležajem, pri čemu smeštaj trećeg lica ne odgovara standardu smeštaja ostale dve osobe. Treći ležaj obično važi za pomoćni ležaj koji po veličini i udobnosti nije isti kao normalni ležaj i pogodan je za decu.

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora – vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja dužan je da izmene bez odlaganja saopšti potrošaču u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču. Putnik može da prihvati izmene ugovora ili da bez naknade raskine ugovor o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti organizatora na način na koji je izvršio rezervaciju.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. 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.

Putnik je dužan da poštuje kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima i dobronamerno saraduje sa predstavnikom organizatora i izvođačem usluga. Ukoliko putnik ne poštuje svoje obaveze, odgovara organizatoru za prouzrokovanu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za štetu koju bi putnik mogao da pretrpi u takvom slučaju. Putnik je dužan da se na putovanju

ponaša na način koji ne ugrožava život ili zdravlje njegovih saputnika i ne ugrožava sam tok putovanja. U slučaju da se putnik ponaša u suprotnosti sa ovom odlukom, predstavnik organizatora ima pravo da ga isključi sa daljeg putovanja bez povraćaja bilo kakvih troškova, osim plaćanja koja se plaćaju na licu mesta.

Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, kao ni na cenu hotelske usluge i na cenu prevoza.

## **12. PREVOZ i TAČNOST PREVOZNIKA**

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.).

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu. Ukoliko je putnik pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vođač/vozač. Vođač/vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu.

Organizator ne odgovara za tačnost prevoza u kopnenom, morskom, rečnom ili jezerskom i avio-saobraćaju, kada se on obavlja sa javnim prevoznim sredstvima, na redovnim ili vanrednim putničkim prevozima, plovidbama ili letovima. Organizator ne odgovara za štetu koja bi nastala na ime zakašnjenja, otkazivanja ili izmene prevoza ili prevoznog sredstva. Organizator zadržava pravo na izmenu voznog reda, tipova aviona, prevoznika i pravca letenja (presedanje, povratak preko drugog aerodroma, itd.) koji nastupaju zbog različitih tehničkih i organizacionih razloga. Isto tako može da dođe do zakašnjenja koje je najčešće posledica preopterećenosti vazdušnog prostora, štrajkova ili lošeg vremena, a na njih organizator nema uticaja.

## **13. PRTLJAG**

Za prevoz prtljaga nije odgovoran organizator, agent ili posrednik, i oni ne odgovaraju ni za uništen ili izgubljen prtljag, kao ni za krađu prtljaga i/ili drugih dragocenosti u hotelu. Prijave izgubljenog ili oštećenog prtljaga putnik sam adresira na prevoznika, hotel odnosno drugog neposrednog ponuđača usluge. Za prevoz posebnog prtljaga kao što je bicikl, daska za surf, golf oprema... putnik mora prevozniku da plati doplatu i to obično prilikom polaska, direktno na aerodromu. U svakom slučaju, prevoz ove vrste prtljaga potrebno je obavezno najaviti već prilikom prijavljivanja, a avionski prevoznik zbog ograničenja ograničenog kapaciteta u svakom slučaju zadržava pravo na odbijanje prevoza ove vrste prtljaga. Sve troškove, odnosno štetu koja bi zbog toga nastala, snosi sam putnik.

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik je besplatan. Kod avio-prevoza, putnik ima pravo na besplatan prevoz određene težine prtljaga (prema odredbama prevoznika), svaki dodatni kilogram doplaćuje sam putnik na licu mesta u odgovarajućoj valuti, odnosno prema odredbama avionskog prevoznika. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prevoz prtljaga.

Kod avionskog prevoza, za prtljag je odgovorna isključivo avio-kompanija, na osnovu propisa koji važe u međunarodnom avionskom putničkom saobraćaju.

U slučaju gubitka prtljaga, putnik popunjava obrazac avio-kompanije koja je obavila prevoz i popunjeni obrazac predaje predstavniku avio-kompanije, a jedan zadrži za sebe. Na osnovu obrasca, avio-kompanija mu isplaćuje odštetu, prema propisima koji važe u međunarodnom avionskom putničkom saobraćaju.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo stvar samih turista. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Organizator ne odgovara za krađu ili oštećenje prtljaga putnika ili drugih ličnih stvari, dragocenosti i dokumenata iz smeštajnih objekata (hotelskih soba, apartmana, itd.) i prevoznih sredstava (aviona, autobusa, brodova itd.).

#### **14. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Prema propisima Svetske zdravstvene organizacije za putovanje u određene zemlje putnik je dužan da se vakciniše i da pribavi odgovarajući dokument. Vakcinacija je takode obavezna ako se ova vrsta propisa usvoji posle sklapanja ugovora o putovanju; ovo nije opravdan razlog za prekid ugovora, ukoliko ne bi postojale kontraindikacije za zdravlje putnika. U tom slučaju, putnik je dužan da priloži zdravstvenu potvrdu. U slučaju da su u programu putovanja navedene odnosno zahtevane određene vakcinacije, svaki putnik sam mora pribaviti međunarodnu potvrdu – sa upisanom obavljenom vakcinacijom. Organizator ne odgovara za eventualne komplikacije ili putnikov prekid putovanja zbog putnikovog nepoštovanja zdravstvenih propisa države u koju ulazi ili programa na koji se prijavio, kao ni za troškove povezane sa tim. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditet idr. jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

#### **15. GUBITAK DOKUMENATA**

Ako putnik u toku putovanja izgubi dokumente ili su mu oni ukradeni, a neophodni su za nastavak putovanja ili povratak u domovinu, putnik o sopstvenom trošku pribavlja nove. Prilikom uređivanja formalnosti u vezi sa tim, putnik može da se za savete i pomoć obrati predstavniku organizatora putovanja koji organizuje turističko putovanje putnika. U slučaju da putnik zbog gubitka ili krađe dokumenata mora da prekine putovanje, nema pravo na bilo kakav povraćaj uplaćenog putovanja ili povraćaj troškova.

#### **16. INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na prijavnom mestu, ne obavezuju organizatora više nego navodi u programu ili ponudi. U slučaju sumnji, uvek se računa za važeću: pismena ponuda, pisana informacija ili pismeno objašnjenje.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima, odnosno na svom web sajtu. Očigledne štamparske i računске greške daju nam pravo na osporavanje ugovora. Fotografije objavljene na internetu i u reklamnim materijalima su informativne prirode i zato organizator ne garantuje za potpunost ili verodostojnost podataka i izgled kada takva garancija nije izričito navedena.

Navodi u vremenskim tabelama su višegodišnji statistički prosek i služe samo kao orijentacija putniku, pa zato organizator ne odgovara u slučaju neusklađenosti tih podataka sa stvarnim stanjem.

#### **17. PUTOVANJE SA DECOM**

U pojedinačnim slučajevima, određenim pojedinačnim programom, može biti odlučeno da maloletna deca do starosti određene ovim istim programom koja putuju u pratnji dve odrasle osobe imaju popuste na pojedinačne usluge u sklopu celokupnog turističkog putovanja ili na celokupno turističko putovanje.

Uslovi i visina pojedinačnog popusta su određeni u svakom pojedinačnom programu. Ukoliko u pojedinačnom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloletna lica koja putuju u pratnji odraslih osoba, znači da taj turistički aranžman ne predviđa ovu vrstu posebnih popusta. Svako dete,

bez obzira na starost i visinu eventualnih popusta, mora biti navedeno na putničkom dokumentu i mora imati važeće dokumente koji su potrebni za eventualni ulazak u strane zemlje u koje putuje. U slučaju da dete nije navedeno na putničkom dokumentu odnosno vaučeru za pojedinačni turistički aranžman, računa se da to dete nema pravo da putuje u okviru ovog turističkog putovanja. Ukoliko u pojedinačnom programu nije predviđeno drugačije, maloletna deca mogu isključivo da putuju u pratnji roditelja ili staratelja.

### **18. PRIGOVOR - REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA**

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdati prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili direktno organizatoru i saradivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene ako nesavesno i na propisani način propusti da ukaže organizatoru na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga. Za prigovore, pomoć, hitne i druge slučajeve putnik organizatora Astra travel d.o.o. može se kontaktirati na telefona broj +381/11 2622104 odnosno faksa broj +381/2626450, radnim danima od 09-19h po srednjeevropskom vremenu, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [astratravel@sbb.rs](mailto:astratravel@sbb.rs) <mailto:booking@odeon.co.rs> i na adresi: Ivankovačka 20 a, Beograd. Potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdati prigovor otkloni (npr. nestanak struje ili vode, nedovoljna čistoća sobe, kvar opreme, položaj sobe, i dr.nedostaci).

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica 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 ponuđenog rešenja smatra se da je program u celosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 30 dana od dana uočene nepravilnosti, obavesti o nedostacima izvršenih usluga organizatora kao i da dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze). Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije.

U slučaju da odstupanje od ugovora na koje putnik ukaže nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, putnik ima pravo da zahteva srazmerno umanjene cene. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije.

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

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima 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 cene programa. 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 medjusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na

dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih opštih uslova.

Putnik i Organizator mogu sporazumno da povere rešavanje spora jednom ili većem broju posrednika u rešavanju sporova (medijatora) kojeg izaberu sa spiska posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje.

Putnik i Organizator mogu sporazumno da povere rešavanje spora arbitru kojeg izaberu u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

#### **19. POSEBNI USLOVI PUTOVANJA**

Organizator može utvrditi posebne uslove putovanja za određena turistička putovanja (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija, interkontinentalna putovanja, krstarenja, kurseve stranih jezika, posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) koja sadrže drugačije odredbe za putnika u odnosu na OUP, u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja i sl. Organizator može utvrditi posebne uslove putovanja za turistička putovanja prilikom određenog promotivnog događaja (EBD – rano prijavljivanje, LAST MINUTE – prijavljivanje u poslednjem trenutku) koja organizuje i neposredno nudi na prodaju i prodaje u svom poslovnom prostoru.

Organizator može utvrditi posebne uslove putovanja za turistička putovanja koja organizuje i nudi na prodaju i prodaje putem elektronskih sredstava (INTERNETA).

#### **20. GARANCIJA PUTOVANJA**

Prema Zakonu o turizmu organizator ima propisanu polisu osiguranja za slučaj insolventnosti br.13-41469 neživotno osiguranje „UNIQA“ a.d.o. Beograd,(osiguranim slučajem smatra se i nemogućnost osiguranika kao organizatora putovanja da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu), kao i propisanu polisu osiguranja radi naknade štete putniku nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obaveza br.6-41469 neživotno osiguranje „UNIQA“ a.d.o. Beograd. (osiguranim slučajem smatra se nemogućnost ispunjenja, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje obaveza osiguranika kao organizatora putovanja prema putniku).

U slučaju nastanka osiguranog slučaja putnici treba da kontaktiraju :

NEŽIVOTNO OSIGURANJE UNIQA a.d.o. Beograd, tel. br. +381112024100, ili e-mail: [info@uniqa.rs](mailto:info@uniqa.rs)

Sastavni deo ovog OUP su i „Uslovi za osiguranje od odgovornosti turistickih agencija za slučaj insolventnosti“ kao i „Uslovi za osiguranje od profesionalne odgovornosti turistickih agencija“ izdatih od strane NEŽIVOTNO OSIGURANJE UNIQA a.d.o. Beograd

#### **21. TURISTIČKA PUTOVANJA DRUGIH ORGANIZATORA, PUTOVANJA „PO ZAHTEVU“ i POJEDINAČNE USLUGE**

U slučaju da Astra travel d.o.o. Beograd, nije organizator putovanja, nastupa u ulozi posrednika. U tim slučajevima putniku daje informacije koje je primio od organizatora putovanja i pomaže mu prilikom prijavljivanja na putovanje. Uslovi prijavljivanja, plaćanje (rokovi) i eventualna otkazivanja putovanja su u skladu sa važećim uslovima drugog organizatora. Eventualnu reklamaciju rešava organizator putovanja.

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga 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:

**21.1.** 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 Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

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

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,  
20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,  
40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,  
80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,  
90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,  
100 % ako se otkáže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

**21.2.** 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 i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Organizatora na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

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

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenuje se sledeća skala otakza, ako drugačije nije ugovreno:

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

d. Iznajmljivanje Rent a car vozila: Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poledini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila. Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila:

Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete . Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi.

Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sledećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubi nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karтеру ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgod ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu na licu mesta Putnik je dužan: odmah obavestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti delmičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašćeni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa obezbeđuje Putnika, kao i drugog ovlašćenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopiju ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita ( račun agencije za rent a car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila.

Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvi plaća se posebna taksa. Iznajmljivom vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i posebnu saglasnost agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sedišta za decu, lanci za sneg i dr. na zahtev Putnika mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje da ce njegovi lični podaci uneti u ugovor o najmu vozila verodostojni i da je saglasan se mogu preneti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

e. ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

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

Za putovanja na upit i pojedinačne usluge, putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit u visini koja nije niža 30% od cene rezervisanih usluga. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. 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.

Astra travel d.o.o. Beograd, kod pojedinačnih usluga po zahtevu putnika je samo posrednik između putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Uslovi prijavljivanja, plaćanje (rokovi) i eventualna otkazivanja pojedinačnih usluga po zahtevu su u skladu sa važećim uslovima neposrednih pružaoca usluga. Eventualne reklamacije rešava neposredni pružalac usluga.

## **22. KORISĆENJE PODATAKA**

Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

## **23. KONAČNE ODREDBE**

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane.

U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja uz primenu propisa Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.06.2011.godine, kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi usvojeni i objavljeni 02.12.2010.godine. Informacije o putovanju se nalaze na web sajtu : [www.astratravel.rs](http://www.astratravel.rs), Poslovnica Svetozara Markovića br. 4 tel 011/2622104,2622105

**Astra travel d.o.o**

Ivana Ilić  
Direktor