

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:**

*Travel House nudi i prodaje individualne turističke usluge, i isto se realizuje u skladu sa individualnim zahtevima putnika. U skladu sa Zakonom o turizmu Republike Srbije, Travel House doo Beograd se smatra organizatorom putovanja, kada agencija nudi i prodaje turističke usluge koje je sačinio organizator putovanja ili izvršilac usluge koji nema sedište u Republici Srbiji. Putnik je ovlastio Travel House da izvrši rezervaciju individualne turističke usluge kod izvršioca usluge, a ista se realizuje u skladu sa individualnim zahtevima putnika.*

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

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA " TRAVEL HOUSE DOO" kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93 ZOZP.

**2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanja 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 50% od cene aranžmana *ako drugačije nije ugovoreno*. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se do 20 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 putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator 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 unese posebne zahteve 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
- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika, i da državljane R.Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispunji određene uslove za realizaciju turističkog putovanja.
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a po potrebi ako toga nema naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, 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 Programom,
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom/Potvrdom o putovanju,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke (kako je napisano u pasošu) 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), o čemu se može informisati na preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R.Srbije. *Pogrešno prijavljen lični podatak (ime i prezime, datum rođenja i sl) biće kao takav unet u putnikova putna dokumenta kao što su avionska karta, vaučer hotela i sl te mogu prouzrokovati probleme putniku kod carinskih organa, ili samim hotelima. Za sve ove situacije, organizator ne snosi odgovornost već celokupni iznos štete i dodatnih troškova pripadaju putniku.*
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružiocima 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 ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.msp.gov.rs](http://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. CENE 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 Narodne Banke Srbije. 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 jednu ili kombinaciju sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena cena koju putnik plaća, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji putnik plaća za svaku ugovorenu uslugu. (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).

*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.*

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

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 početka putovanja a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne 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 štp 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 umanji cenu, u slučaju promene: 1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, 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 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. 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 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.

**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 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 shodno kalendarskom datumu, 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 dolazak 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. Kod čarter letova, po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva, ako postoje, 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 ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti.

Ukoliko okolnosti van volje i mogućnosti organizatora uslove da let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/.

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 Potvrdi i 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 uobičajeno najranije posle 15,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta uobičajeno najkasnije do 10,00 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.

- Besplatno je samo ono što je napomenjeno da je besplatno. Navodima o posedovanju određenih usluga hotela, se predviđaju mogućnosti za korišćenje istih ali ne predstavljaju obavezno besplatno korišćenje, osim ukoliko nije drugačije naznačeno. Za takve usluge moguća je naplata na licu mesta od strane recepcije (fitnes, spa, internet, sef, depozit za peškire, sportske aktivnosti i slično).

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

- Kod apartmana i hotela nižih kategorija koriste sistem solarnih bojlera za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana.

- Usluga bežičnog interneta WiFi ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru, dok brzina protoka zavisi od tehničke opremljenosti hotela. Organizator putovanja ne može garantovati brzinu interneta i nije odgovoran u slučaju slabon signala ili nestanka interneta usled tehničkih problema u smeštajnom objektu i/ili lokalnih operatera.

- 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.

- Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice.
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja 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.
- Kod posebnih želja i napomena putnika, agencija će se truditi da izadje u susret koje nisu opisane npr susedna soba ili soba na posebnom mestu, ali bez garancije. Takve želje i napomene su isključivo u ingerenciji hotelskog objekta prilikom prijave u hotel, i iste se ne mogu garantovati u momentu zaključenja ugovora.
- Hotel ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoriacije hotela.. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja. Iz istog razloga, Organizator ne prihvata primedbu putnika da mu je u Agenciji nešto obećano već samo ono što u programu ili Ugovoru piše te će se truditi da isto bude i ispunjeno.
- Raspored soba, apartmana, studija određuje recepcija hotela te Organizator nema uticaja na iste ukoliko nije ugovorena soba posebnih namena. U slučaju želje za promenom sobe, ista se mora tražiti po danu dolaska i ista će se zameniti samo ako hotel ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako hotel to ne može ili ne može u toku celokupnog boravka. Specijalne zahteve kao što su pogled na more, bazen, ulicu, spratnost a koje se ne tarifiraju posebno, Organizator će proslediti hotelu kao molbu ali ne garantuje ispunjenje istih. Ako je Organizator izvršio posebnu naplatu istih specijalnih zahteva, u slučaju ne ispunjenja istih putnik je dužan pribaviti pisanu potvrdu od recepcije.
- Produžetak boravka u sobama poslednjeg dana moguć je samo u saradnji sa recepcijom hotela. Putnik se prijavljuje lično recepciji nekoliko dana pre polaska a recepcija isključivo i shodno svojim mogućnostima isti odobrava uz naplatu po svom cenovniku. Visina te naknade je različita od hotela do hotela. Visina te naknade ne može biti predmet reklamacije.
- Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajmova, vašara kao i u toku dela glavne sezone, i najmirnija mesta mogu biti veoma bučna i posećena. Usled česte promene strukture okruženja moguće su bučnije delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritajene nedostatke. Usled i po završetku sezone kao i za vreme pojedinih višednevnih praznika moguće je da neki ili većina objekata turističkog sadržaja neće raditi: taverne, restorani, prodavnice, banke te je moguće da i pojedini sadržaji hotela nisu u funkciji što se može razlikovati od opisa hotela (popust spoljnih bazena u vansezonskom režimu rada hotela...)
- Organizator savetuje da se o hotelima više informipu na internet forumima i renomiranim sajtovima, gde su svoje svoje utiske ostavili gosti koji su pre boravili u istim.
- Svi hoteli uobičajeno zahtevaju određeni depozit kao garanciju plaćanja vanrednih troškova kao što su mini bar, telefon i slično. Prilikom odjave iz hotela i naplate svih troškove koje gost napravi depozit se vraća klijentu. Iznos depozita zavisi od hotela do hotela i agencija na isto ne može da utiče.
- Smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj (prema broju soba i kreveta) sefova, stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju i drugo i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se najčešće naplaćuju. Bazeni u okviru smeštajnog objekta mogu biti privremeno zatvarani zbog čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća i drugo, zavisi isključivo od pravila u smeštajnom objektu. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u smeštajnoj jedinici pojaviti razni insekti, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), za šta Organizator ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene i odnošenja smeća sa javnih površina, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer širina i dužina standardnih i pomoćnih ležajeva, oprema u kuhinji, kupatila (način izgradnje, veličina, bez prozora, često bez kade i ograđenog prostora za tuširanje), kapacitet i periodi tople vode u smeštajnoj jedinici, pri čemu Organizator nije mogao imati uticaja, niti može biti odgovoran.

8.2. Ishrana (naznačeno u Programu putovanja): Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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).
- 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.

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 usluge 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 (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,

- Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na 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.

-Promena leta usled tehničkog kvara aviona predstavlja višu silu i ne podleže ovim odredbama.

- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu izdavanje 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 vazдушnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

**9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. *Prilikom kontrole na graničnim prelazima, imigracione službe mogu zatražiti na uvid osim pasoša i dokaz o sredstvima za vreme boravka, putno osiguranje. Agencija savetuje povećani oprez po pitanju čuvanja dokumenta.*

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12, ovih Opštih uslova putovanja.

**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. 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](http://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 nije odmah predat.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedista 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 prevoznom sredstvu (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje, posredstvom Organizatora putovanja, direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za

nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

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

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuje u sef ako je moguće.

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

**11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:** 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, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika 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 putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. 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 turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:(1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana;(2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana;(3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana;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 turističkog putovanja. 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 svake pojedinačne usluge. *Kod odustajanja od putovanja merodavan je termin početka svake pojedinačne usluge posebno u zavisnosti od izvršioca usluge preko koga je svaka pojedinačna rezervacija napravljena. Kod više pojedinačnih usluga storno penali se računaju za svaku uslugu posebno.*

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih i stvarnih pričinjenih troškova, što predstavlja deo cene. Kod specifičnih produkata i usluga (kao što su apartmani, krstarenja, kružne ture, ulaznice, karte, fiksni zakup smeštaja, avio karte na čarter letovima i redovnim linijama, i druge usluge koje se ne mogu refundirati, kod specijalnih nerefundabilnih tarifa smeštaja), Organizator ima pravo naknade stvarnih troškova a u skladu sa skalom storno troška odnosno uslova pojedinačnog izvršioca usluge.

Ovi storno uslovi važe kod sledećih slučajeva i/ili izvršioca usluge, osim ukoliko Ugovorom i Programom putovanja nije drugačije određeno.

### **12.1.1. Kod redovnih linijskih letova, interkontinentalnih letova i domaćih letova do željne destinacije:**

Važe uslovi avio kompanije u zavisnosti od leta i tarife koje ste odabrali, koji će Vam biti saopšteni pre vršenja rezervacije.

### **12.1.2 Kod DER Touristik Frankfurt GmbH & Co. KG (marke DERTOUR, MEIERS WELTREISEN, ADAC) i DER Touristik Keln GmbH (marke ITS, JAHN REISEN, TJAEREBORG)**

#### **Hoteli, paketi, izleti, turističke kartice, krstarenja, transferi i DERTOUR parkiranje na aerodromu**

do 42 dana pre početka putovanja 20%,  
od 41. dana do 30. dana pre početka putovanja 35% cene putovanja;  
od 29. dana do 22. dana pre početka putovanja 45% cene putovanja;  
od 21. dana do 15. dana pre početka putovanja 55% cene putovanja;  
od 14. dana do 7. dana pre početka putovanja 75% cene putovanja;  
od 6. dana pre početka putovanja 80% cene putovanja;  
u slučaju nedolaska i na dan dolaska 100%.

**Apartmani** do 45. dana pre početka zakupa (početka putovanja) 25% cene zakupa odn. cene putovanja po smestajnoj jedinici;  
od 44. dana do 35. dana pre početka zakupa (početka putovanja) 50% cene zakupa odn. cene putovanja po smestajnoj jedinici;  
od 34. dana pre početka zakupa (početka putovanja) 80% cene zakupa odn. cene putovanja po smestajnoj jedinici.

#### **Iznajmljivanje kola, trajekti i transferi**

U slučaju odustajanja od rezervacije do jednog dana pre početka putovanja (početka zakupa) ili u slučaju nadoknade vaučera za transfer ili trajekt koji nisu u potpunosti iskorišćeni naplaćujemo 26 evra po usluzi. Povraćaj novca ne vrši se u slučaju prevremenog vraćanja vozila.

**Za neke usluge postoje posebni storno uslovi.** Molimo Vas da prilikom rezervacije zatražite iste od Vaše turističke agencije.

### **12.1.3. Kod FTI TOURISTIK, MINHEN, NEMACKA skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:**

**Paušalni aranžman sa ili bez (uključenog) leta / samo hotel / transfer sa oznakom vrste putovanja: „Paus“ ili „MIXX“ ili „PACK“ kao i aranžman sa ili bez (uključenog) leta sa oznakom vrste putovanja: „Baus ili City“:**

|  |                        |
|--|------------------------|
| do 30. dana pre početka putovanja                  | 25%                    |
| od 29. – 22. dana pre početka putovanja            | 30%                    |
| od 21. – 15. dana pre početka putovanja            | 40%                    |
| od 14. – 10. dana dana pre početka putovanja       | 55%                    |
| od 9. – 7. dana dana pre početka putovanja         | 75%                    |
| od 6. – 3. dana dana pre početka putovanja         | 80%                    |
| od 2. dana pre početka putovanja do dana putovanja | 85% od cene putovanja. |

#### **Apartmani i kuće (katalog Nemacka, Austrija/Francuska/Svajcarska):**

|   |                              |
|---|------------------------------|
| do 46. dan pre pocetka putovanja        | 25%                          |
| od 45. – 36. dana pre pocetka putovanja | 50%                          |
| od 35. – 4. dana pre pocetka putovanja  | 80%                          |
| od 3. dan pre pocetka putovanja         | 90% od ukupne cene putovanja |

**Rent a car** Do dana otpočinjanja putovanja 30, evra po automobilu. Ovo pravilo važi samo kod storniranja rent a car-a, ne važi kod storniranja kombinovanih putovanja ili storniranja terenskih vozila, Kamping vozila.

### **12.1.4. Kod GRUPACIJE TUI NEMACKA, HANOVER NEMAČKA (marke TUI, AIR TOURS, 1-2 FLY) skala u slučaju storniranja je sledeća:**

#### **Standardni penali:**

##### **A. Paket putovanje sa avionom**

do 31. dana pre početka putovanja 40 %  
od 30. dana pre početka putovanja 60 %  
od 14. dana pre početka putovanja ili neodlaska na put 80 % od cene putovanja;

##### **B. Rezervacija samo hotela (bez uključenog leta preko TUI grupacije)**

do 31. dana pre početka putovanja 20 %  
od 30. dana pre početka putovanja 40 %  
od 14. dana pre početka putovanja ili neodlaska na put 80 % od cene putovanja;

#### **Izuzeci od standardnih penala:**

**A. Apartmani/Kuće, caravan parkovi, kao i putovanja sa autobusom i vozom, kružne ture motociklima, Airtours privatna putovanja**

do 46. dana pre početka putovanja 25 %  
od 45. dana pre početka putovanja 50 %

od 35. dana pre početka putovanja ili neodlaska na put 80 % od cene putovanja;

**B. Krstarenja, specijalni programi, activity programi, camper programi**

do 31. dana pre početka putovanja 25 %

od 30. dana pre početka putovanja 40 %

do 24. dana pre početka putovanja 50 %

od 17. dana pre početka putovanja 60 %

od 10. dana pre početka putovanja ili neodlaska na put 80 % od cene putovanja;

**C. Kod posredovanja za ulaznice, npr. za mjuzikle** važe uslovi storniranja svakog dobavljača, koji su Vam saopšteni prilikom prijavljivanja na putovanje.

**D.** Za produkte oznacene kao **80% storno penala od cene putovanja**, storno penali od 80% se primenjuju nevezano za vreme rezervacije. Ove rezervacije se ne mogu menjati.

**E.** Za specijalne produkte marke Wolters Reisen GmbH (osim brenda atraveo i TUI Villas) (putovanje brodom Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Oceanwide Expeditions, Plantours Cruises, Nicko Cruises i Gota Canal) razlicita skala se primenjuje, o cemu cete biti obavesteni prilikom ponude.

Za **rent a car** primenjuju se penali od 80% od 24h pre predvidjenog datuma putovanja tj preuzimanja vozila.

**12.1.5. Kod SCHAUNSLAND REISEN GMBH, NEMAČKA skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:**

**Paušalno putovanje uključiv čarter let / samo – let (čarter), samo – hotel i rezervacija rentiranja vozila:**

do 30 dana pre početka putovanja 25% cene putovanja,

od 29. – 22 drugog dana pre početka putovanja 30% cene putovanja,

od 21. – 15 dana pre početka putovanja 35 % cene putovanja,

od 14. – 7 dana pre početka putovanja 50% cene putovanja,

od 6. – 1 dan pre početka putovanja 75% cene putovanja,

na dan putovanja ili nedolaskom na putovanje 90% cene putovanja.

**Paušalno putovanje uključiv linijski let:**

do – 15 dana pre početka putovanja 35% cene putovanja,

od 14. – 7 dana pre početka putovanja 40% cene putovanja,

od 6. – 1 dana pre početka putovanja 50% cene putovanja,

na dan putovanja ili nedolaskom na putovanje 90% cene putovanja.

**12.1.6. Kod INTER CHALET Ferienhaus GMBH & CO, Nemačka , skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:**

**Paušalno pravo na naknadu za odustajanje od stanova i kuća za odmor iznosi po pravilu:**

do 61 dan pre početka puta 10% cene putovanja,

od 60-35 dana pre početka puta 50% cene putovanja.

od 34-2 dana pre početka putovanja 80% cene putovanja.

Pri kasnijem odustajanju i ne nastajanju putovanja zaračunava se kompletna cena putovanja.

**Za odstupajuće paušalne takse za odustajanje od putovanja u zimske centre za kuće za grupe i stanove za grupe pd 14 lica iznosi kako sledi:**

do 24 nedelje pre početka putovanja 20% cene puta,

od 24-20 nedelja pre početka puta 30% cene puta,

od 20-16 nedelje pre početka puta 50% cene puta

od 26-8 nedelja pre početka puta 80% cene puta,

od 8-4 nedelje pre početka puta 90% cene puta,

pri kasnijem odustajanju 85% cene puta.

U slučaju ne nastajanja puta zaračunava se ukupna cena puta.

**Tabela za odstupajuće paušalne takse za odustajanje za hotele i pansione iznosi:**

do 30 dana pre početka puta 10% cene puta,

od 29-22 dana pre početka puta 20% cene puta,

od 21-15 dana pre početka puta 30% cene puta,

od 14-8 dana pre početka puta 45% cene puta,

od 7-1 dana pre početka puta 60% cene puta

pri kasnijem započinjanju ili ne započinjanju puta 75% cene puta.



### **12.1.7. Kod INTER CHALET Ferienhaus GMBH & CO, Nemačka , skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:**

Do 43 dana pre polaska, 10% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 42 do 29 dana pre polaska, 50% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 28 do 2 dana pre polaska, 80% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 1 dan pre polaska, ili na dan polaska, puni iznos rezervacije.

### **12.1.8. Kod VTOURS GMBH, Nemačka , skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:**

Do 40 dana pre polaska, 20% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 39 do 30 dana pre polaska, 30% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 29 do 22 dana pre polaska, 40% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 21 do 15 dana pre polaska, 50% ukupnog iznosa rezervacije  
Od 14 do 1 dan pre polaska, 70% ukupnog iznosa rezervacije  
Na dan puta i u slučaju ne doslaska, puni iznos rezervacije.

### **12.1.9. Kod ostalih gore nepomenutih izvršioca usluga i putovanja/usluga po zahtevu putnika i pojedinačne usluge za individualna putovanja i rezervacije :**

Kod ostalih putovanja po zahtevu putnika i pojedinačne usluge za individualna putovanja i rezervacije, i izvršioca usluga gore nepomenutih, primenjuju se sledeće skale otkaza, ako drugačije nije ugovoreno. U slučaju drugačijih uslova za druge pojedinačne individualne usluge na zahtev klijenta, iste će biti naznačete prilikom rezervacije na Potvrdi o putovanju i Programu putovanja.

#### **Za hotelski smeštaj:**

10% ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja,  
25 % ako se putovanje otkáže od 44 do 31 dana pre početka putovanja,  
30 % ako se otkáže 30 do 22 dana pre početka putovanja ,  
40 % ako se otkáže 21 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.

#### **Za zakup apartmana po jedinici:**

do 45 dana pre početka putovanja 25%  
od 44. do 35. dana pre početka putovanja 50%  
od 34. dana pre početka putovanja 80%

Promena bitnih elemenata ugovora (ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice), 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 državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade. *Organizator putovanja će se potruditi da povрати neiskorišćene usluge od pružaoca usluge, a ukoliko ih povрати, organizator putovanja će izvršiti povraćaj putniku, u skladu sa zakonskim odredbama.*

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

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

Stvarno pricinjen trošak predstavlja avio karta na charter letu, i avio karta na redovnoj liniji koja je po uslovima avio kompanije nerfundabilna, te podležu naplati bez obzira na razlog otkaza. Takodje, stvarno pricinjen trošak su zakupi smeštaja, nerfundabilne tarife hotelskog smeštaja, izvršioca usluga, druge karte, administrativni troškovi organizatora, kupljene ulaznice, ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanju u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

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

**13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:** U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje i drugi vidovi osiguranja. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, osiguranje od otkaza putovanja, 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 2000- Eur i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini 100.000- 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 obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja 1. za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Period pokriva garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište.

**Garancija putovanja GLOBOS OSIGURANJA a.d.o po Polisi osiguranja broj IM-0012291 od 30.09.2022 godine, ugovorena je sa trajanjem osiguranja od 14.11.2022 do 14.11.2023 godine.**

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod GLOBOS OSIGURANJA na telefon +381 11 20 20 444, pisanim putem ili telegramom na adresu Bulevar Mihajla Pupina br 165d ili na mail: office@globos.rs

( Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnanžne i izvršne sudse presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.)

**14. POMOĆ, PRIGOVOR, 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 radnim danima od 9-19 h, subotom od 10-15h po srednjeevropskom vremenu na kontakt telefone i preko e-maila poslovnih jedinica koje se nalaze u ovom članu 14, niže navedeno. 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 postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije, obično 24-48 h (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

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, neposrednog pružaocu usluge i obavezno Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga jer će se smatrati da je isti mogao biti otklonjen za vreme boravka.

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 osnovan i dokumentovanu reklamaciju (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

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 trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi poštom ili elektronski a na adresu Organizatora-poslovne jedinice koja je izvršila rezervaciju putovanja, i to:

**USCE, Bulevar Mihaila Pupina 4, Tel: 011/2854420, thusce@travelhouse.rs,**

**NOVI SAD, Bulevar oslobođenja 95, 021/426882, thnovisad@travelhouse.rs**

**Zalbe, pritužbe nakon putovanja se mogu dostaviti i na mail adresu klijentservis@travelhouse.rs**

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 isplati 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 neizjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

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

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

Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju medjusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTE, 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 ZA INDIVIDUALNA PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE :**

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) jeste kombinacija dve ili više usluga kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu 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 Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugaije regulisano.

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kruzna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, a za otkaz putovanja od strane putnika merodavna je tačka 12 ovih opštih uslova u zavisnosti od odabranog izvršioca usluge.

Na vaučeru će pisati adresa i kontakt hotela, a može pisati i telefoni lokalnog agenta koji vrši lokalni servis i ako postoji, ili samo hotela ukoliko je rezervacija uradjena direktno.

15.2. Za »rezervacije na upit« Putnik uplaćuje depozit u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne Banke Srbije, a u zavisnosti od datuma putovanja i uslova izvršioca usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi, 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.

Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tudje usluge. 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.

15.3. Iznajmljivanje rent a car vozila: Putnik prihvata u celosti uslove iznajmljivanja 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 npr. zbog povećane potrošnje goriva. 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 delimičnu, 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. Iznajmljivanim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i posebnu saglasnot 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.

15.4. 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 trošove i eventualno nastalu štetu.

**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 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. Travel House doo Beograd, 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 [klijentservis@travelhouse.rs](mailto:klijentservis@travelhouse.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 Pogramom predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoci usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova. uz primenu ovih Opštih uslova. kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA. ne uskraćuu se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno 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](http://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php).

Ovi Opšti uslovi važe od 14.11.2022.god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi objavljeni 15.11.2021.godine.

Travel House doo  
MB 20000643, PIB 103676454

M.P. Velička Mitova, direktor