

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Privrednog turističkog društva PONTE Društvo sa ograničenom odgovornošću, iz Beograda ul. Resavska 49, PIB: 100348072 Mat.br. 06176275 dana 01.04.2026. god. donosi sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

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

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Ponte d.o.o.” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor), Putnik sa kojim je zaključen Ugovor o putovanju (u daljem tekstu: Putnik) u ime svih drugih putnika iz Ugovora potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja ( u daljem tekstu: Garancija) i unapred pripremljen i objavljen Program putovanja ( u daljem tekstu: Program), kao i da je zajedno sa svim ostalim putnicima iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Potpisivanjem Ugovora iz stava 1 ovog člana Putnik svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora potvrđuje da je upoznat sa sadržinom člana 93. Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 88/21), posebno sa mogućnošću da može da raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja uz plaćanje odgovarajuće naknade propisane u članu 12..1 Opštih uslova, kao i da je putem web sajta Organizatora putovanja ili Posrednika Putnik obavešten o vremenu polaska i povratka u skladu sa odredbama člana 93. stav 2 i stav 3. Zakona o zaštiti potrošača (Sl.glasnik RS 88/21).

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u obavešten pre zaključenja Ugovora primerenom roku.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

### **2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:**

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila na zvaničnu adresu Organizatora putovanja registrovanu u Agenciji za privredne registre. 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 putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana, ako drugačije nije

ugovoreno. Ostatok ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 20 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa članom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Putnici, prijavljeni na „ Interkontinentalna putovanja”, su dužni da uplate, 50% od cene aranžmana, 45 dana pre početka putovanja, uplata akontacije za ova putovanja vrši se obročno.(U „Interkontinentalna putovanja“ spadaju putovanja koja u nazivu Programa putovanja imaju prefiks Interkontinentalna putovanja ili napomenu da su to Interkontinentalna putovanja).Prijava putnika za „Interkontinentalna putovanja”, postaje punovažna, uplatom akontacije u visini 15% od cene aranžmana, ako je učinjena odmah po objavi programa putovanja i nastavlja se po fazama, na sledeći način:

- 60 dana, pre otpočinjanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti još 20% od vrednosti aranžmana,
- 45 dana, pre otpočinjanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti, još 15% vrednosti aranžmana.

Ostatok ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 30 dana pre početka putovanja.

Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, odredbe o raskidu ugovora 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.

U Ugovor o putovanju, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio.

### **3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:**

- Da Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Da pre otpočinjanja putovanja dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku,

Organizator putovanja ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa, kao i za sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima i iste ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

### **4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:**

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određiše zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da plati iznos od 5.000,00 dinara za svaku izmenu Ugovora o putovanju izvršenu na zahtev putnika, a koja se posebno odnosi na datum odlaska i povratka, tip sobe, imena i druge podatke putnika, kao i za izmenu ostalih podataka u ugovoru o putovanju, pod uslovima, u rokovima i na način propisan ugovorom o putovanju,
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje i da o tome obavesti Organizatora putovanja,
- Da 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.
- Da lično snosi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja ukoliko nije u mogućnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je sprečen te grupa nije u mogućnosti da dalje čeka putnika zbog remećenja satnice vožnje ili ispunjenja programa putovanja ( kašnjenje na polazak, sprečenost zbog zadržavanja pograničnih službi, zdravstvenih problema koji zahtevaju hospitalizaciju i sl...)

## **5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:**

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazane u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge. Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: Standardne usluge). Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. 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 pune cene putovanja uz doplatu za administrativne troškove koje ta promena pričinila ( npr dodatni bankarski troškovi transfera novca, izdavanja nove karte i sl.. U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku, za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

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

## **6. PROMENA CENE:**

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz Ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene.

Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, iz stava 1. ovog člana 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 u slučaju iz stava 2. ovog člana 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 iz stava 2. ovog člana 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.

Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete.

Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa 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 katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu [www.ponte.rs](http://www.ponte.rs).

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. Usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.

Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja.

Za avio aranžmane moguć je povratak na krajnji aerodrom posle ponoćnih časova dana objavljenog kao poslednji ako je poletanje sa aerodroma putne destinacije bilo u kašnjenju ili je objavljeno vreme poletanja bilo u kasnim večernjim časovima. Kašnjenje aviona usled tehničkih problema kao što je kvar ili nemogućnost leta usled loših vremenskih uslova, nemogu biti predmet prigovora putnika obzirom da je bezbednost putnika na prvom mestu.

Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti. Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

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

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva 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.

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:**

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

-Sve sobe iskazane u cenovnicima i programima su bazično dvokrevetne sa mogućnošću dodavanja dodatnih ležajeva. Trokrevetne i četvorkrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u

skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji se po svojim karakteristikama razlikuju u odnosu na standardni krevet i koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje te mogu bitno uticati na smanjenje kvaliteta smeštaja (Sem ako programom putovanja nije drugačije naznačeno)

-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, glavnu ili aneks zgradu, spratnost, blizinu spoljne buke, parkinga i dr. katakteristike.

-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 ako drugačije Programom nije definisano. 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.

-Besplatno je samo ono što ima napomenu da je besplatno. Navodima o posedovanju određenih usluga hotela, samo se predviđaju mogućnosti korišćenja istih i ne predstavljaju obavezno besplatno korišćenje ako drugačije nije označeno. Za takvu vrstu usluga je moguća naplata na licu mesta od strane recepcije (teretane, spa&wellness sadržaji, internet, sefovi, peškiri, sportski tereni i sl.)

-Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima regulisano je kućnim redom, različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa bez obzira da li je u pitanju centralna klimatizacija ili individualni „split” sistem. Korišćenje klima uređaja i TV ne mora podrazumevati da su daljinski upravljači na raspolaganju u sobama. Postoji mogućnost da se nalaze i na recepciji hotela te da se po dolasku za iste ostavlja depozit koji se vraća po napuštanju sobe i vraćanju istih recepciji.

-Za objekte gde je navedeno da se doplaćuje upotreba klima uređaja, potrebna je prethodna najava prilikom ugovaranja aranžmana, jer postoji mogućnost da su uređaji instalirani u nekim sobama ili spratovima objekta, te ukoliko se ista trazi tek na licu mesta može da se dogodi da ne postoji raspoloživost u tom momentu. Organizator će poslati pismenu najavu za upotrebu klima uređaja koji će gost platiti na licu mesta recepciji ali ista i nije obavezujuća po Organizatora jer predstavlja dodatnu uslugu neposrednog pružaoca usluge.

-Apartmani i hoteli 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 uobičajeno u poslepodnevnim časovima kada je najveća istovremena upotreba istih.

-Kuhinje u apartmanima i studiju nisu predviđene za kuvanje obroka već samo za podgrevanje, kuvanje toplih napitaka ili eventualno lagane obroke poput instant supe. U apartmanima je najstrožije zabranjena priprema obroka na ulju, prženje ribe, zaprške i sl. a što može dovesti do prigovora ostalih gostiju korisnika smeštaja na jake mirise.

-Kako su apartmani i hoteli objekti koji se rentiraju, nije za očekivati novu opremu (madrac, posteljinu, frižidere, šporete, tanjire i escajg i sl) već opremu koju je neko već upotrebljavao pre Vas u prethodnim godinama a što se može odraziti na stanje iste usled pohabanosti. Organizator će se potruditi da studija i apartmani imaju ispravnu kuhinjsku popunjenost potrebnim servisom (šerpe, tanjiri, escajg..) ali napominje da se opremljenost razlikuje od studija do studija usled lomljenja, otudjenja, kvarova te da se može dogoditi da ne postoji opremljenost na kakvu je gost navikao u kućnom okruženju (tanjiri za dezert, špatule, posebne vrste činija i sl.).

-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 i u roku od 8 dana po povratku obavestiti Organizatora a on će u roku od 15 dana izvršiti povraćaj uplaćenog novca.

-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.

-Opis destinacija i mesta i mesta u katalozima i brošurama su generalna. Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajмова, 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...).

-Usluga bežičnog interneta WIFI ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u odredjenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru. Takodje, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WiFi ne podrazumeva BESPLATAN INTERNET nego način korišćenja interneta bežično.

-Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja kućnog reda utvrđenih od strane hotelijera, prevoznika 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 mimo volje Organizatora, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije 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 (obično u slučaju preokupiranosti hotela tzv overbook).

-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.

-Organizator ne preporučuje putniku da na put nosi sa sobom vredne predmete (nakit i elektronsku opremu) a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje u hotelske sefove. Savetujemo da na putovanje ne nosite velike svote gotovine već da se kod svoje banke informišete o uslovima i troškovima korišćenja platnih kartica čime smanjujete rizike krađe.

-Ukoliko na pojedinim destinacijama dodje do uvođenja boravišne takse a koja nije mogla biti projektovana programom i kao takva uneta u ugovor, istu plaća putnik direktno recepciji hotela.

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

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija), - Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator

je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi, - Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak, - Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

### **8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:**

-Za avio programe moguća su medjusletanja na putu do krajnjeg odredišta i ista ne moraju biti posebno naznačena u programu putovanja sem ukoliko putnik ne vrši promenu vazduhoplova ili terminala (tzv double touch). Promena usled tehničkog kvara aviona predstavlja višu silu i ne podleže ovim odredbama.

-Avio karte na čarter letovima predstavljaju STVARNO PRIČINJEN TROŠAK bez mogućnosti povraćaj novca u slučaju otkaza putovanja.

-Na čarter programima, transfer od aerodroma do smeštajnog objekta na putnoj destinaciji obaviće se kako je to najbolje i najbliže moguće jer postoji i mogućnost da veliko vozilo (autobus) ne može pristupiti do vrata objekta te da putnik sam izvrši prenos svog prtljaga od/do objekta (ukoliko objekat nije u glavnoj ulici ili nema mogućnosti bezbednog zaustavljanja vozila kako bi putnik izašao i uzeo svoj prtljag). Transfer prevoz se može obaviti u kombinaciji sa više vozila (prelazak iz većeg u manje ili prevoz putnika jednim a prtljaga drugim vozilom)

-Prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja ukoliko nije drugačije programom putovanja određeno ili pravilom prevoznika. Putnik ima obavezu da prihvati svako dodeljeno mesto u prevoznom sredstvu, ako je raspored sedenja određen a putnik nije unapred definisao određeno sedište. Organizator ima pravo da uz određenu naknadu Programom definiše i ponudi i određene tipove sedišta koja se razlikuju po svojim karakteristikama u odnosu na standardna (biznis klasa, sedišta sa boljim pogledom, sedišta sa većim komforom i prostorom za noge, sedišta sa stolom, ...)

-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,

-Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno ili programom definisano.

-Putnik ima obavezu primerenog ponašanja na polazištu i 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 (lica koja svojim ponasanjem ugrozavaju mir i bezbednost drugih putnika). Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

-U svim prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih i alkoholnih sredstava. Putnik je dužan da štetu nastalu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

-Putni pravac, mesta i dužine trajanja pauze određuju pilot-vozač-vodič/pratilac. Isti imaju pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i zakonom regulisanih okolnosti promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

-U autobuskim programima, putnik je dužan da se pridržava uputstava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužina pauze i sl.)

-Putnik je dužan da proveri i usaglasi svoja putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vodiča/pratioca putovanja.

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

-Ukoliko je Putnik sprečen da nastavi putovanje sa grupom zbog određenih okolnosti koje su se pojavile tokom putovanja, Putnik će sam snositi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja do priključenja grupi te nema pravo na potraživanje od Organizatora za nadoknadu istih.

- Tokom autobuskog programa putovanja, agencija obezbeđuje tokom celog puta pratioca ili vodiča. Na destinacijama boravka kada su u pitanju turistička letovanja i putovanja koja se razlikuju od kružnih putovanja, Agencija obezbeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mesta dolaska autobusa. Predstavnicima Organizatora u Beogradu nisu u obavezi da prate putnike na aerodrom ili autobusko polazište ako su dokumentaciju za put dobili pre polaska u za to propisanom roku (karte, vaučeri, propratna pisma..) - 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 boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja, - Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima, - Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

## **9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:**

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci, od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise 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. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

## **10. PRTLJAG:**

Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](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. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora. Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom. Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora.

## **11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

### **11.1. Pre otpočinjanja putovanja:**

Organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:

- 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;
- 2) 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.

U slučaju iz st. 1. i 2. ovog člana, organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži:

- 1) 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;
- 2) podatke o posledicama propuštanja roka;
- 3) po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

Putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja.

U slučaju iz stava 6. ovog člana, 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 iz stava 5. ovog člana, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

### **11.2. Za vreme putovanja:**

Za vreme putovanja Organizator, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa. Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

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

## **12. 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.

Ako Putnik pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku za blagovremeni odustanak koji iznosi do 45 dana pre početka putovanja, Organizator ima pravo na naknadu samo učinjenih administrativnih troškova u visini od 10.000,00 dinara.

U slučaju neblagovremenog odustanka Putnika od ugovora, Organizator može od Putnika zahtevati naknadu, odnosno može zadržati već uplaćenu naknadu u procentu određenom na osnovu skale otkaza.

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

- 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.

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

### **Brodsko krstarenja:**

- 5% a najmanje 60,00 eur do 91 dana pre početka putovanja,
- 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,
- 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja,
- 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja,
- 95% od 6 do 3. dana pre početka putovanja,
- 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

Rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, dačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- 1) iznenadne bolesti putnika, kao i teške bolesti 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) smrti 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 proglašenog vanrednog stanja u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredne situacije u državi polazišta ili odredišta.

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 ili vanredna situacija u zemlji odredišta ili polazišta. 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. 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 posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

## **12.2. Nakon otpočinjanja putovanja:**

Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih

troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

### **ORGANIZATOR VAM SAVETUJE KUPOVINU PAKETA OSIGURANJA OD OTKAZA ARANŽMANA**

Raspitajte se u našim poslovnicama o uslovima kupovine ovog paketa. Osiguranje pokriva sve situacije koje su propisane zakonom na koje Vi ne možete uticati i koje se događaju mimo Vaše volje kao što su iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

#### **13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:**

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. 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. 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 mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog 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 Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2.000 eura i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 100.000 eura, 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 pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

**Broj Polise osiguranja: 470000067318 od 18.03.2026.**

**Izdavalac polise: Triglav Osiguranje ADO, Beograd**

**Ugovarač osiguranja: PONTE DOO BEOGRAD; Osiguranik: PONTE DOO BEOGRAD**

**Vreme važenja polise: 18.03.2026-18.03.2027.**

Putnik svoja prava za naknadu štete može da ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, kao i u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima Osiguravača

Putnik se može obratiti Osiguravaču sa zahtevom za naknadu štete u roku od 14 dana od dana nastanka štetnog događaja lično na adresu Osiguravača: Bulevar Milutina Milankovića 34, Novi Beograd ili u ekspoziturama Osiguravača, putem pošte na adrese Osiguravača: Bulevar Milutina Milankovića br. 34 ili 38, Novi Beograd ili putem emaila na adresu: [prijava@milenijum-osiguranje.rs](mailto:prijava@milenijum-osiguranje.rs)

Osiguravač je u obavezi da naknadu isplati Korisniku osiguranja u roku od 14 dana od dana kompletiranja odštetnog zahteva i utvrđivanja pravnog osnova i iznosa naknade štete.

#### **14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:**

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

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

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381117858585, faksa +381117858595, radnim danima od 09-20h, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [aranzmani@ponte.rs](mailto:aranzmani@ponte.rs). Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje u postupka po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije /od 24 do 48 sati/ (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, 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 predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu sedišta Organizatora u Beogradu, ul. Resavska. br 49.

Putnik može da izjavi reklamaciju i usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije ako je određeno, elektronskim putem na elektronsku adresu [aranzmani@ponte.rs](mailto:aranzmani@ponte.rs), odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

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

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

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

## **15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:**

### **15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika:**

Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika. Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova u iznosu od 6.000,00 dinara.

U slučaju neblagovremenog odustanka Putnika od ugovora, Organizator može od Putnika zahtevati naknadu, odnosno može zadržati već uplaćenu naknadu u procentu određenom na osnovu skale otkaza.

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

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 otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,  
80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,  
90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,  
100 % ako se otkaže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

## 15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:

Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 EUR, u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu NBS, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko posrednik usluge rezervaciju ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, u celosti. 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. Prilikom same prijave dobijate priznanicu za uplaćeni iznos kao i kopiju ugovora-prijave, a prilikom uplate preostalog dela dobijate Vaucher za ulazak u hotel ili brodske-avio karte i ostalu putnu dokumentaciju.

Ukoliko putnik prijavu vrši putem interneta, za zahev su relevantni svi podaci koje je naveo u tekstu prijavljivanja. Na mejl adresu sa koje je zahtev poslat ili koji je naznačen u zahtevu, u najskorijem roku, putnik će dobiti prijavu za putovanje i profakturu. Uplatom iste, putnik potvrđuje da je saglasan sa odredbama Ugovora ili Programa.

Organizator se obavezuje da po izmirenju uplate u roku do 48 časova, putniku uruči vaučer, brodske ili avio karte. Ukoliko su karte u elektronskom formatu, iste mogu biti poslate i putem interneta na mejl adresu koju je putnik dostavio prilikom sklapanja ugovora. Organizator se ne obavezuje da prihvata troškove slanja istih putem pošte; slanje istih putem pošte na zahtev naručioca ne može se smatrati greškom Organizatora u slučaju ne dobijanja istih te potražnju ka dokumentima kao i sve troškove u slučaju ne dobijanja istih snosi naručilac.

Na vaučeru će pisati adresa i kontakt hotela, a može pisati i telefoni lokalnog Agenta koji vrši lokalni servis ukoliko se rezervacija radi preko njih ili samo hotela ukoliko je rezervacija uradjena direktno.

Na broskoj ili avio karti će pisati mesto, datum i vreme polaska, a mogu se iskazati i drugi relevantni podaci.

Kod grupe od dvoje ili više putnika, osoba koja pravi rezervaciju, prihvata odgovornost da izvrši sva plaćanja prema Organizatoru za sve članove grupe. Vaučeri i ostale informacije biće prosledjene toj osobi koja će za uzvrat biti odgovorna da obezbedi da ostali članovi grupe budu u potpunosti informisani.

Vršenje rezervacije za više ljudi povlači i odgovornost prilikom izmene istih, te je savet da se uvek rade pojedinačne rezervacije.

Ako ste mlađji od 18 godina na datum polaska a Vaši roditelji ili staratelji ne putuju sa Vama, moraju da nam dostave svoju pismenu saglasnost. Organizator nije odgovoran za moguće posledice ako ste u prijavi putovanja prijavili pogrešan datum rođenja i sakrili činjenicu da ste maloletni.

Plaćanja ekstra sporednih troškova ( npr. mini barovi, telefonski troškovi, itd) vrši se direktno davaocu usluga prilikom odjavljivanja.

### Ako želite da napravite izmene u Vašoj rezervaciji

Ako želite da promenite bilo koji detalj Vaše rezervacije pošto je prvobitna već učinjena, učinićemo sve što možemo da Vam pomognemo u tom smislu. Medjutim, davalac usluge nema nikakvu obavezu da učini bilo kakve izmene, iako će Vama ili bilo kom članu Vaše grupe dozvoliti da ukoliko ste

sprečeni da putujete, rezervaciju prenesete na nekog drugog, pod uslovom da nas obavestite o prenosu rezervacije u razumnom roku.

Svaku promenu morate da potvrdite pismenim putem. Ukoliko je davalac usluge smeštaja u mogućnosti da izvrši promenu, platićete troškove obrade promene od strane rezervacionog sistema uz moguće troškove davoaca usluge smeštaja, u zavisnosti od njihovih uslova.

Ako promenite broj osoba za koje ste izvršili rezervaciju, cena će biti preračunata za novi broji ljudi u grupi. Ukoliko je na primer vaša grupa smanjena u broju, to može da znači da je smeštaj manje zauzet i svaki preostali član grupe će možda morati da plati više. Ukoliko želite da izvršite bilo kakve izmene dok ste na odmoru ( na primer da uzmete smeštaje više kategorije ili produžite svoj boravak) , svi zahtevi zavise od raspoloživosti kapaciteta i bilo koji dodatni troškovi se odmah plaćaju na licu mesta.

#### Ako otkazete vašu rezervaciju

Davalac usluge počinje da snosi troškove Vaše rezervacije od trenutka kada je ona potvrđena. Što je bliži datum Vašeg planiranog odmora, to je manja mogućnost da se kapaciteti ponovo prodaju ili to iziskuje dodatne troškove. Stoga, ukoliko otkazete ili promenite Vašu rezervaciju, zaračunava se trošak i što je kasnije učinjeno otkazivanje, to je taj trošak veći. Ukoliko želite da otkazete potvrđenu rezervaciju, to mora da bude učinjeno pismenim putem od strane osobe u čije ime je rezervacija napravljena ( ime osobe koja je prva navedena na ugovoru).

Ukoliko jedan ili više članova Vaše grupe otkazu, to može da znači da će smeštaj biti manje zauzet i cena za preostale članove Vaše grupe može da bude povećana kako bi odslikala tu promenu. Ukoliko davalac usluge smeštaja izvrši promenu vaše rezervacije, obavestićemo Vas što je moguće ranije pre vašeg polaska, ali neće imati nikakve druge obaveze prema vama. Nikakav povraćaj novca neće biti učinjen za boravke koji se završe ranije nego što je planirano. Ukoliko budemo obavješteni od strane davoaca usluge smeštaja da su u nemogućnosti da Vam obezbede smeštaj koji ste rezervisali, pokušaćemo da Vam obezbedimo sličan smeštaj istog standarda.

Ukoliko nismo u mogućnosti da to učinimo ili Vi ne prihvatite našu alternativu, možete da otkazete rezervaciju bez ikakvog troška po vas.

### **15.3 Brodski prevoz:**

Organizator naplacuje jednokratno SERVICE FEE uslugu (svoje administrativne troškove) u iznosu od protivvrednosti 15eur za rezervaciju i izdavanje brodskih karata koja obuhvata najviše 1 vozilo i 5 putnika. Naplata usluge vrši se po prvom prijemu zahteva.

Ukoliko datum polaska, vrsta broda, uslovi kompanije to dozvoljavaju, postavlja se rezervacija koja je aktivna do poslednjeg momenta za izdavanje karata (TL Time limit). Istekom tog roka, ističe opcija rezervacije. Ukoliko karta nije uplaćena do tog momenta, rezervacija ističe a Mediteraneo vrši naplatu kompletnog Service Fee. Svaka nova rezervacija, povlači naplatu novog Service Fee.

Ukoliko ne postoji opcija mogućnosti postavljanja rezervacije, vrši se automatska naplata kompletne cene brodskih karata uz naplatu usluga Service Fee. Organizator koristi agentski pristup kroz rez.sistem sa ograničenim mogućnostima.

Jednom izdate brodske karte ne mogu se menjati tj. njihov status je NON REFUNDABLE.

U pojedinim slučajevima, moguće je izvršiti storniranje plaćenih karata. U tom slučaju, putnik se prethodno obaveštava sa troškovima otkaza koji su različiti i zavise od poslovne politike brodske kompanije i o blizini datuma putovanja, te ukoliko je saglasan vrši se isplata.

Isplatom novca, putnik potvrđuje da je saglasan sa troškovima otkaza te da nema daljih potraživanja prema Organizatoru.

U pojedinim situacijama, moguća je zamena karata za drugi termin putovanja kod istog prevoznika sa ili bez nadoknade.

Ukoliko se dozvoli promena ili otkazivanje prethodno izdatih karata, putnik je dužan priložiti neoštećene karte u celosti koje se menjaju (oštećene ili izgubljene karte se ne mogu otkazati ili promeniti) i saglasan je sa cenom promene koja može biti različita u zavisnosti od pojedinačnih pravila brodskih kompanija. Svaka promena rezervacije nosi za posledicu i naplatu novog Service Fee.

Putnik se upozorava da su DECK karte standardna ekonomska klasa koja se može razlikovati od jednog do drugog plovila a u zavisnosti od prevoznika, enterijera i vrste plovila.

Vreme za prijavu na plovilo zavisi od vrste prevoza kao i od same politike prevozioca i može se razlikovati od destinacije do destinacije. Ove informacije se mogu razlikovati od informacija objavljenih na sajtu broskog prevoznika usled različitosti pružanja usluge samog prevozioca.

## **16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:**

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

Organizator je javno na oglasnim tablama svojih poslovnica kao i na svom portalu i web sajtu u rubrici O NAMA / objavio Akt o bezbednosti i privatnosti putnika kao i Pravilnik o zaštiti podataka o ličnostima te savetuje sve putnike da se upoznaju sa istim.

Putnik je saglasan da na date adrese može primiti obaveštenja o neisplaćenim obavezama po ugovoru, putnu dokumentaciju, obaveštenja o polasku i druge poruke , a koje se odnose na putovanje, ili druga obaveštenja o putovanjima organizatora. Organizator će putnikovu email adresu ukloniti sa liste na zahtev putnika.

## **17. OBAVEZNOST PRIMENE:**

Organizator može Pogromom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

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

Na osnovu člana 55. Zakona o zaštiti potrošača, Putnik ima pravo na rešavanje spora vansudskim putem pred nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji se nalaze na sajtu Ministarstva spoljne i unutrašnje trgovina preko linka [must.gov.rs](http://must.gov.rs) u odeljku Zaštita potrošača pod nazivom Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ugovaranjem nadležnosti za vansudsko rešavanje sporova, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.04.2026. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi od 01.04.2025. godine.

Direktor

Katarina Zarić