

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor TA „Ponte d.o.o.“ iz Beograda ul. Resavska 49 PIB: 100348072 Mat.br. 06176275 dana 22.09.2021. god. utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

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

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

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

Pre zaključenja 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 primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora.

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

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

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, 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 i 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 15 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 određeno 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 obično. (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 u injena odmah po objavi programa putovanja i nastavlja se po fazama, na slede i na in:

- 60 dana, pre otpo injanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti još 20% od vrednosti aranžmana,
  - 45 dana, pre otpo injanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti, još 15% vrednosti aranžmana.
- Ostatak ugovorene cene, ako druga ije nije ugovoreno, pla a se 30 dana pre po etka putovanja. Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa ta kom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog odre enog putnika iz Ugovora.

Zaklju enjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izri ito ugovore druga ije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko do e do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru. Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na ra un Organizatora ili Posrednika. U slu aju neblagovremene uplate u celosti, avansnog pla anja ili pla anja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa ta kom 12. ovih Opštih uslova.

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

- U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isklju ivo Organizator saglasio,
- Isplati srazmernu realnu razliku izme u 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 tre em licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredvi enih doga aja na koje Organizator nema uticaja i ije su posledice neizbežne uprkos primeni, dužne pažnje ili nekim drugim doga ajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomo Putniku,
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

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

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhva eni objavljenim Programom,
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbe uje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na na in predvi en Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi ta ne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove odre ene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (grani ni, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da nadoknadi štetu koju pri ini neposrednim pružaocima usluga ili tre im 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 nepla eni 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 zaklju enja ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge na ine, 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 li će snositi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja ukoliko nije u mogućnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je spremljena grupa nije u mogućnosti da dalje putnika zbog razne vrste bolesti satnice vožnje ili ispunjenja programa putovanja ( kašnjenje na polazak, spremljenost zbog zadržavanja pogrančnih 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 objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

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

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

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 prouzrokuje (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 I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:**

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo na naknadu u inženih administrativnih troškova. 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 katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu [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, različitosti 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 granicnim 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 većernjeg, ranog ili 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 sata 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 moguće je povratak na krajnji aerodrom posle ponoćasova 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 arter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđeni 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 odgovoran prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, koji će isplacivati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih

uslug / lan 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Kad tre e lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo odre enu turisti ku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za pla anje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator ne e 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 turisti kog vodi a, pratioca, lokalnog vodi a, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, ve samo kontakt i neophodnu-nužnu pomo Putniku, po unapred utvr enim terminima periodi nog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan na in.

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:**

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

-Sve sobe iskazane u cenovnicima i programima su bazi no dvokrevetne sa mogu noš u dodavanja dodatnih ležajeva. Trokrevetne i etvorokrevetne 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 pomo na 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 druga ije nazna eno)  
-Putnik e 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. katarakteristike.

-Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan po etka koriš enja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka koriš enja usluge ako druga ije 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 mogu nosti koriš enja istih i ne predstavljaju obavezno besplatno koriš enje ako druga ije nije ozna eno. Za takvu vrstu usluga je mogu a naplata na licu mesta od strane recepcije (teretane, spa&wellness sadržaji, internet, sefovi, peškiri, sportski tereni i sl.)

-Funkcionisanje klima ure aja u smeštajnim objektima regulisano je ku nim redom, razli ito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 asa bez obzira da li je u pitanju centralna klimatizacija ili individualni „split” sistem. Koriš enje klima uredjaja i TV ne mora podrazumevati da su daljinski upravlj a i na raspolaganju u sobama. Postoji mogu nost da se nalaze i na recepciji hotela te da se po dolasku za iste ostavlja depozit koji se vra a po napuštanju sobe i vra anju istih recepciji.

-Za objekte gde je navedeno da se dopla uje upotreba klima uredjaja, potrebna je prethodna najava prilikom ugovaranja aranžmana, jer postoji mogu nost da su ure aji 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 e poslati pismenu najavu za upotrebu klima uredjaja koji e gost platiti na licu mesta recepciji ali ista i nije obavezuju a 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 uobi ajenu, kao i manji pritisak tople vode u odre enim periodima dana uobi ajeno u poslepodnevnim asovima kada je najve a istovremena upotreba istih.

-Kuhinje u apartmanima i studiju nisu predviđene za kuvanje obroka ve samo za podgrevanje, kuvanje toplih napitaka ili eventualno lagane obroke poput instant supe. U apartmanima je najstrozije

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 opremljenost 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 koje se vide u slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoriacije hotela.. Organizator ne obavezuje 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 neispunjenja 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 moguće je samo u saradnji sa recepcijom hotela. Putnik se prijavljuje lično recepciji nekoliko dana pre polaska a recepcija isključivo i shodno svojim mogućnostima istu 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 u katalogima 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 ove promene strukture okruženja moguće su bučne delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje. Ulica, buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritužene 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 određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru. Takođe, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WiFi ne podrazumeva BESPLATAN INTERNET nego na korišćenje 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 povraća 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 uvođenja 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 uvođenje 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 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 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, 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 moguće su međusletanja 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 međunarodnim letovima predstavljaju STVARNO PRIKUPNO TROŠAK bez mogućnosti povraćaja novca u slučaju otkaza putovanja.

-Na međunarodnim 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 uključeni 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

odredjenu 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 ve im komforom i prostorom za noge, sedišta sa stolom, ...)

-Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turisti kih autobusa koji ispunjavaju uslove predvi ene 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 sobra ajnih 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 ne e biti obaveza Organizatora (lica koja svojim ponasanjem ugrozavaju mir i bezbednost drugih putnika). Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjiva e se skala otkaza iz ta ke 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 odre uju pilot-voza -vodi /pratilač. 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 voza a ili vodi a/pratioca putovanja (dužina pauze i sl.)

-Putnik je dužan da proveri i usaglasi svoja putna dokumenta i prtljag, a u slu aju uo ene nepravilnosti obavesti vodi a/pratioca putovanja.

-Prevoz Putnika vazdušnim, železni kim, morskim, re nim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika odre ena u skladu sa propisima i obi ajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

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

- Tokom autobuskog progama putovanja, agencija obezbedjuje tokom celog puta pratioca ili vodi a. Na destinacijama boravka kada su u pitanju turisti ka letovanja i putovanja koja se razlikuju od kružnih putovanja, Agencija obezbedjuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predvidjeno i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mesta dolaska autobusa. Predstavnici 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, vau eri, propratna pisma..)

- Neuskla enost li nih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili ak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uru i na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogu nost 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 nazna enim datumima i vremenima,

**9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važe u 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 ovlaš en da utvr uje 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 pograni ne 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. specifi na ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hroni ne 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 odre enih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovaraju e potvrde o tome, i da u slu aju 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 slu aju nemogu nosti 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 ta ke, primenuju se odredbe ta ke 12. Opštih uslova.

**10. PRTLJAG:** Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do odre ene težine, koju odre uje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik pla a prema važe im cenama prevoznika nazna enim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isklju iva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ru nim prtljagom, te preporu ujemo 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, ošte enje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlaš enim licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo(li ni portljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlaš enim 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 važe im me unarodnim i doma im propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz e biti što je mogu e 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 obi no ne nose sa sobom, izuzev kada je izri to preuzeo predmete na uvanje. Zato se Putniku ne preporu uje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na uvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo ozna i svoj prtljag sa li nim podacima, i da li na dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevonom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporu uje se, da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehni ki instrumenti i medikamenti, nose isklju ivo u ru nom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je mogu e.

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

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

11.1. Pre po etka putovanja: Organizator može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbe i ili otkloniti. Troškove koji su nastali usled izmene Programa snosi Organizator, a smanjenje troškova ide u korist Putnika. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret Organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja. Ako su u Programu putovanja izvršene bitne izmene bez opravdanih razloga, Organizator

putovanja mora u celosti vratiti ono što je primio od Putnika, koji je zbog toga odustao od putovanja. ( 1.879 ZOO).

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku iz Programa putovanja pre početka turističkog putovanja i
- Zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje,

uz obavezu da Putniku izvrši povratni ulazni ulazni sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

U slučaju prihvatanja novog Ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

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

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoljnog 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 uinjene 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:**

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

Raspitajte se u našim poslovnicaма 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, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašeni od nadležnog organa zemlje putovanja.

#### **12.1. Pre početka putovanja:**

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

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

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,  
20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,  
40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre po etka putovanja,  
90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre po etka putovanja,  
100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre po etka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primenjiva e se slede a skala otkaza i to:

a. kod brodskih krstarenja-

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

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, a ke i studenske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

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

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno u injene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- iznenadne bolesti Putnika, bra nog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre Putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bra nog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca - poziva za vojnu vežbu Putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvani no proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slu ajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spre enosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izri ito potvr uje iznenadna bolest i nemogu nost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slu ajevi lokalnih teroristi kih 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 ovlaš enog lekara utvr eno iznenadno i neo ekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poreme aj, koji nastane posle zaklju enja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva le enje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogu ava po etak - koriš enje ugovorenog putovanja. Organizator, u slu aju da Putnik obezbedi odgovaraju u zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povra aj upla enih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i u injenih troškova. Organizator je, u slu aju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaklju i Ugovor.

U slu aju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osigurava a.

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 neiskorištenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorištenog 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 i ostala zakonska prava Putnika.

**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 pročitajte uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključenju 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 50.000 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 pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Broj bankarske garancije 700761-021611/VV od 01.10.2021. Banka ProCredit Bank, Garancija po Ugovoru o Garanciji putovanja i davanja saglasnosti za izdavanje bankarske garancije broj 0078/2020 od 26.08.2020. zaključenog sa Primaocem garancije Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14.

Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci, računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi. Korisnik bankarske garancije, putnik aktivira bankarsku garanciju bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana

nastanka propisanog slu aja preko Primaoca bankarske garancije Nacionalne asocijacije turisti kih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs.

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potroša kog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.)

**14. POMO , REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:** Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o na inu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlaš enog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je duž n d vodi evidenciju primljenih reklamacija, i d je uv n jm nje dve godine, od d n podnošenj reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slu ajevima 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 pomo , hitne i druge slu ajeve, 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. Za hitne i sli ne 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 sara juje 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 o išc en apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponu eno 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 sa injavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, ve isklju ivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani na in propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlaš enog predstavika i Organizatora o nedostacima izme u 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 utvr ivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, ra une o pla enim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, injeni no konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povra aj razlike u ceni izme u ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimi no izvršenih usluga. Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomo jem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedina no, jer Organizator ne e razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, ul. Resavska. br 49.

Putnik može dostaviti reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je zaključen Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na tražnom nositelju, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, počinjenom reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i dostaviti Putniku izdavanje 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, dostavi 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.

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. Smatra se 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, smatra se se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

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

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

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

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

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo u činjenih administrativnih troškova.

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,  
20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,  
40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,  
80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu, 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, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrdenu 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 turista ikih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoaca 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 pružaoaca 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 zahtev 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 brodskoj 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 mlađi 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 uinjena, u inemo sve što možemo da Vam pomognemo u tom smislu. Medjutim, davalac usluge nema nikakvu obavezu da u ini bilo kakve izmene, iako će Vama ili bilo kom članu Vaše grupe dozvoliti da ukoliko ste spremni 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 mogu nosti da izvrši promenu, plati ete troškove obrade promene od strane rezervacionog sistema uz mogu e troškove davaoca usluge smeštaja, u zavisnosti od njihovih uslova.

Ako promenite broj osoba za koje ste izvršili rezervaciju, cena e biti prera unata za novi broji ljudi u grupi. Ukoliko je na primer vaša grupa smanjena u broju, to može da zna i da je smeštaj manje zauzet i svaki preostali lan grupe e 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 pla aju na licu mesta.

#### Ako otkazete vašu rezervaciju

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

Ukoliko jedan ili više lanova Vaše grupe otkazu, to može da zna i da e smeštaj biti manje zauzet i cena za preostale lanove Vaše grupe može da bude pove ana kako bi odslikala tu promenu.

Ukoliko davalac usluge smeštaja izvrši promenu vaše rezervacije, obavesti emo Vas što je mogu e ranije pre vašeg polaska, ali ne e imati nikakve druge obaveze prema vama. Nikakav povra aj novca ne e biti u injen za boravke koji se završe ranije nego što je planirano. Ukoliko budemo obavješteni od strane davaoca usluge smeštaja da su u nemogu nosti da Vam obezbede smeštaj koji ste rezervisali, pokuša emo da Vam obezbedimo sli an smeštaj istog standarda.

Ukoliko nismo u mogu nosti da to u inimo 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, isti e opcija rezervacije. Ukoliko karta nije upla ena do tog momenta, rezervacija isti e a Mediteraneo vrši naplatu kompletnog Service Fee. Svaka nova rezervacija, povla i naplatu novog Service Fee.

Ukoliko ne postoji opcija mogu nosti postavljanja rezervacije, vrši se automatska naplata kompletne cene brodskih karata uz naplatu usluga Service Fee. Organizator koristi agentski pristup kroz rez.sistem sa ogrni enim mogu nostima.

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

U pojedinim slu ajevima, mogu e je izvršiti storniranje pla enih karata. U tom slu aju, putnik se prethodno obaveštava sa troškovima otkaza koji su razli iti 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, mogu a 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 neošte ene karte u celosti koje se menjaju (ošte ene ili izgubljene karte se ne mogu otkazati ili promeniti) i saglasan je sa cenom promene koja može biti razli ita u zavisnosti od pojedina nih 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 LI NIH PODATAKA PUTNIKA:** Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Li ni 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 o 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 pravatnosti 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 Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – ačik, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

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

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 uskrajuju se prav Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2021. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 01.10.2020. godine.

M.P.

Direktor

Katarina Zari