

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu ("Službeni glasnik Republike Srbije", 36/2009 i 88/2010, 99/2011, 93/2012 i 84/2015, 83/2018 - dr. zakon i 17/2019 - dr. zakon) i Zakona o obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93 i "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja), direktor TA „Holidays Travel Services d.o.o.“, Beograd, Brankova 32, utvrdila je sledeće Opšte uslove putovanja:

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE: Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja, 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 osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA „Holidays Travel Services d.o.o.“ kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti 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 novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti.

2. PRIJAVLJIVANJE, UGOVOR O PUTOVANJU I UPLATE Za putovanja koje organizuje TA „Holidays Travel Services d.o.o.“, Beograd, Brankova 32, putnik može da se prijavi u jednoj od njegovih turističkih poslovnica-ogranaka, odnosno u izdvojenim posebnim prostorima Organizatora ili u nekoj od ovlašćenih turističkih agencija sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: Posrednik). Prijavu putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e maila. Kada agencija posrednik u programu putovanja i potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora putovanja ili izmeni program putovanja, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator putovanja. Rok za prijavljivanje je najkasnije 15 dana pre polaska (ili do popune mesta, u slučaju da putnik poseduje potrebnu vizu kao i za putovanja u zemlje za koja nije potrebna ulazna viza), ako drugačije nije naznačeno u programima pojedinačnih putovanja. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora i izdavanjem potvrde o putovanju, koja može biti i u elektronskoj formi shodno Zakonu o elektronskom potpisu. Svojim potpisom na ugovoru - potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, program putovanja, uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo ugovora - potvrde o putovanju, potvrda o Garanciji putovanja, te da se sa istima prethodno upoznao i zaključenjem ugovora saglasio. Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je ugovor formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima aranžmana naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog odnose na sve putnike sa ugovora, kao i da se smatra da su svi putnici sa ugovora potvrdili da su im uručeni Opšti uslovi putovanja, program putovanja, uslovi osiguranja, potvrda o Garanciji putovanja, koji čine sastavni deo ugovora potvrde o putovanju. Prilikom prijavljivanja, putnik je dužan da uplati akontaciju u visini od 40% od cene putovanja, ako drugačije nije ugovoreno, a ostatak ugovorene cene najkasnije 15 (petnaest) dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik u ovom roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao. Plaćanje je dinarsko i može biti u gotovini, platnim karticama ili avansnim računom (profakturom) sa rokom uplate od 48 sati od datuma izdavanja predračuna. 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 može odustati od Ugovora i tražiti naknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova putovanja.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA Obaveze i prava organizatora pre polaska na putovanje su: ♦ da sa putnikom zaključi pisani ugovor o putovanju; ♦ u Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio; ♦ da putniku uruči pisani

program putovanja, Opšte uslove putovanja, potvrdu o Garanciji putovanja; ♦ da informiše putnika o ponudi putnog osiguranja; ♦ da se pre i tokom putovanja, saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, stara o pravima i interesima putnika; ♦ da 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 pomoć putniku; ♦ ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica, van Programa; ♦ da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cena) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije-prigovora putnika u skladu sa zakonom, Opštim uslovima YUTA i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, 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. Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima putnika, i da državljane R.Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični , carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja. 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 putovanja, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA Obaveze i prava putnika pre polaska na putovanje su: ♦ da se detaljno upozna sa pisanim programom putovanja, Opštim uslovima putovanja, Garancijom putovanja i uslovima putnog osiguranja i da zaključenjem ugovora o putovanju (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrdi da ih u celosti prihvata; ♦ da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator; ♦ da istakne posebne zahteve, ukoliko ih ima, a koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom; ♦ da uplati ugovorenu cenu pod uslovima, u rokovima i na način predviđen Opštim uslovima putovanja i programom putovanja; ♦ da organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja; putnik garantuje da on lično, njegove putne isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima republike Srbije, propisima odredišne zemlje, kao i zemlje ili zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi); putnik odgovara za štetu koju pričinu organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa; ♦ da se pre zaključenja ugovora, informiše preko web site-a Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; ♦ da u slučaju odustanka od putovanja, odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i da organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana, odnosno programa putovanja; ♦ da na licu mesta, bez odlaganja saopšti opravdani prigovor organizatoru i neposrednom pružaocu usluga, po pravilu u pisanoj formi; ♦ da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča - predstavnika o tačnom vremenu povratka.

5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE PUTOVANJA Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u dinarima prema srednjem kursu NBS – Narodne banke Srbije, 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. Cena iz Ugovora uključuje jednu ili kombinaciju sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena cena koju 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 korektno pune cene putovanja. U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima. Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih i stvarnih pričinjenih troškova, kao deo ukupne cene. 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 u drugim zakonom predviđenim slučajevima, 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 obaveze naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pismenim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor. Organizator ne odgovara za opise usluga u 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, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, razlikuju se po nivou kvaliteta i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. U aktuelnim cenovnicima koji su u elektronskoj formi navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera, pa eventualne naknadne promene i odstupanja od zvanično utvrđene kategorije hotela, za koje organizator nije znao, ne mogu biti od uticaja. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza) nije po opšte važećim standardima i zavisi u najvećoj meri, pored cene putovanja, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje organizator putovanja nema uticaja. Ukoliko putnik nije posebno pismeno tražio i ugovorio usluge precizno određenih ili dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru putovanja. Opisi sadržani u ponudi organizatora putovanja se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi, okolne objekte, konfiguraciju terena, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). Pojedini, u opisu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre (primera radi otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u letnjem period i slično). 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. Po pravilu odlazak - dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. 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. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) 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 drugom pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Potvrdi i Programu putovanja, sa napomenom da: - Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike, - Smeštaj Putnika u objekat je uobičajeno najranije posle 14:00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta uobičajeno najkasnije do 10:00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza, - Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje. - Besplatno je samo ono što je napomenjeno da je besplatno. Navodima o posedovanju određenih usluga hotela se predviđaju mogućnosti za korišćenje istih ali ne predstavljaju obavezno besplatno korišćenje, osim ukoliko nije drugačije naznačeno. Za takve usluge moguća je naplata na licu mesta od strane recepcije (fitnes, spa, internet, sef, depozit za peškire, sportske aktivnosti i slično). 4 - Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa, - Kod apartmana i hotela nižih kategorija koriste sistem solarnih bojlera za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana. - Usluga bežičnog interneta WiFi ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru, dok brzina protoka zavisi od tehničke opremljenosti hotela. - Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga. - Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice. - Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. - Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu. - Kod posebnih želja i napomena putnika, agencija će se truditi da izađe u susret, npr. susedna soba ili soba na posebnom mestu, ali bez garancije. Takve želje i napomene su isključivo u ingerenciji hotelskog objekta prilikom prijave u hotel, i iste se ne mogu garantovati u momentu zaključenja ugovora. - Hotel ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoriacije hotela. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja. Iz istog razloga, Organizator ne prihvata primedbu putnika da mu je u Agenciji nešto obećano već samo ono što u programu ili Ugovoru piše te će se truditi da isto bude i ispunjeno. - Raspored soba, apartmana, studija određuje recepcija hotela te Organizator nema uticaja na iste ukoliko nije ugovorena soba posebnih

namena. U slučaju želje za promenom sobe, ista se mora tražiti po danu dolaska i ista će se zameniti samo ako hotel ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako hotel to ne može, ili ne može u toku celokupnog boravka. Specijalne zahteve kao što su pogled na more, bazen, ulicu, spratnost a koje se ne tarifiraju posebno, Organizator će proslediti hotelu kao molbu ali ne garantuje ispunjenje istih. Ako je Organizator izvršio posebnu naplatu istih specijalnih zahteva, u slučaju neispunjenja istih putnik je dužan pribaviti pisanu potvrdu od recepcije. -Produžetak boravka u sobama poslednjeg dana moguć je samo u saradnji sa recepcijom hotela. Putnik se prijavljuje lično recepciji nekoliko dana pre polaska a recepcija isključivo i shodno svojim mogućnostima isti odobrava uz naplatu po svom cenovniku. Visina te naknade je različita od hotela do hotela. Visina te naknade ne može biti predmet reklamacije. - Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajmov, vašara kao i u toku dela glavne sezone, i najmirnija mesta mogu biti veoma bučna i posećena. Usled česte promene strukture okruženja moguće su bučnije delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritajene nedostatke. Usled i po završetku sezone kao i za vreme pojedinih višednevnih praznika moguće je da neki ili većina objekata turističkog sadržaja neće raditi: taverne, restorani, prodavnice, banke te je moguće da i pojedini sadržaji hotela nisu u funkciji što se može razlikovati od opisa hotela (popust spoljnih bazena u vansezonskom režimu rada hotela...) -Organizator savetuje da se o hotelima više informiše na internet forumima i renomiranim sajtovima, gde su svoje utiske ostavili gosti koji su pre boravili u istim. -Svi hoteli uobičajeno zahtevaju određeni depozit kao garanciju plaćanja vanrednih troškova kao što su mini bar, telefon i slično. Prilikom odjave iz hotela i naplate svih troškove koje gost napravi depozit se vraća klijentu. Iznos depozita zavisi od hotela do hotela i agencija na isto ne može da utiče.

8.2. Ishrana (naznačeno u Programu putovanja): Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). - Usluga ALL INCLUSIVE i bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem all inclusive usluge u pismenoj formi. -Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu , podrazumeva kontinentalni doručak. -Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu usluge ishrane u skladu sa tim dogovorom .

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. - Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju, - Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. - Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova. -Promena leta usled tehničkog kvara aviona predstavlja višu silu i ne podleže ovim odredbama. - Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu izdavanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. - Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima. - Prevoz Putnika 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, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI Opšti uslovi putovanja i informacije objavljene u programima putovanja u vezi sa putnim ispravama odnose se isključivo na državljane

Republike Srbije. Organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna putnike, državljane drugih država, sa propisima u vezi sa putovanjima (vizni režim, carinski, zdravstveni propisi i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju. Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja u organizaciji TA "Holidayes Travel Services d.o.o." treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize i isprave. Za putovanje u inostranstvo putnik treba da poseduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest meseci od dana završetka putovanja. Putnik je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša. Službenici u turističkoj poslovnici (organizatora putovanja ili agencije ovlašćenog posrednika) nisu nadležni niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i putnih dokumenata putnika. Sve posledice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi putnik. Vize posredstvom odeljenja za vize organizatora putovanja, moguće je pribaviti vize za sve zemlje u koje se putuje u organizaciji TA "Holidayes Travel Services d.o.o." Naknada za ovu uslugu određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju. Putnik je obavezan da u roku predviđenom programom putovanja dostavi tačne podatke i kompletnu dokumentaciju za dobijanje vize predviđene propisima ambasada ili konzularnih predstavništava zemalja u koje se putuje. Ukoliko organizator putovanja posreduje u pribavljanju vize, a nije dobio potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku smatraće se da je putnik odustao od putovanja. Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u traženom roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost pasoša i drugih priloženih dokumenata (ako je to razlog odbijanja zahteva za izdavanje vize od strane diplomatskog predstavništva). U slučaju da putnik samostalno pribavlja ulazne vize jedne ili više zemalja snosi punu odgovornost za njihovu ispravnost i važenje. I kada je putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom Odeljenja za vize organizatora putovanja treba da, prilikom preuzimanja pasoša, i sam proveri da li je (su) viza(e) upisana(e) u pasoš kao i njenu (njihovu) ispravnost. Putnik je dužan da u svemu poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i onih u kojima boravi. Devizni ili dinarski iznos novčanih sredstava koje putnik može izneti iz Srbije propisan je Odlukom o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva, Narodne banke Srbije. Za putovanja maloletnih lica u pratnji rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog organa opštine ili suda. Ukoliko pogranične vlasti neke zemlje, zbog učinjenog carinskog ili drugog prekršaja ili iz drugih razloga ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku, organizator putovanja ne snosi bilo kakvu odgovornost; u tom slučaju sve posledice i troškove u celosti snosi putnik. Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i slično voditi računa o svom zdravstvenom stanju i lica koja sa njim putuju. Za putovanja u vanevropske zemlje putnik sam treba da proveri potrebu za vakcinacijom i pribavljanjem određenih međunarodnih zdravstvenih dokumenata u Zavodu za zaštitu zdravlja Srbije, ul. dr Subotića 5, Beograd. Za putovanje u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju 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. U vezi sa svojim zdravstvenim stanjem (hronične bolesti, alergija, invaliditet i slično) putnik može da ugovori posebne usluge (kao npr. specifičnu ishranu ili poseban smeštaj); organizator putovanja ne preuzima odgovornost za posledice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim pisanim ugovorom. Ukoliko putovanje ne može da se realizuje zbog propusta putnika u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim ili zdravstvenim propisima, primenjivaće se odredbe tačke 12 ovih Opštih uslova putovanja. Putnik je dužan da isplati naknadu štete koju pričinu organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa kao i ovih Opštih uslova putovanja.

10. PRTLJAG Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika, naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Putnik može da unese u kabinu aviona jedan ručni prtljag (u ekonomsku klasu) do određene težine (8 kilograma težine - ako avio prevoznik nije drugačije odredio), dimenzija 55 x 40 x 20 cm. 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 site www.beg.aero (u ručni prtljag ne smeju da se stavljaju bilo kakvi oštri predmeti sa sečivom ili šiljkom - makaze, perorezi, turpije za nokte, zapaljive ili otrovne materije i ostale stvari prema pravilima koje je odredio avio prevoznik). Od 6. novembra 2006. na svim aerodromima u EU primenjuju se nova bezbednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, posebno sa unošenjem tečnosti u avion. Putniku je dozvoljeno da unese u kabinu male količine artikala u tečnom stanju, prema pravilima avio prevoznika, a te tečnosti moraju da budu u

pojedinačnom pakovanju, maksimalnog kapaciteta do 100ml po artiklu (pod tečnim artiklima se podrazumevaju: voda i druge vrste pića, sirupi, parfemi, gelovi, paste, kreme, sprejovi koji treba da budu spakovani u jednu providnu plastičnu kesu, dimenzija 20 x 20cm sa zipom). Zbog striktno primene pravila u vezi sa viškom prtljaga od strane većine avio-kompanija, mole se putnici da se direktno i detaljno informišu o pomenutim tarifama u njihovim predstavništvima ili putem njihovih internet stranica. 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. 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. Kod putovanja autobusom putnik ima pravo na prevoz jednog kofera (ili jedne putne torbe, do 20 kilograma) u boksu za prtljag i po pravilu, jednog ručnog prtljaga. Deca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog (ličnog) prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva kao i o svom ručnom prtljagu unetom u avion ili autobus. Takođe, putnik treba da ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska do napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, poštujući važeća bezbedonosna pravila, a prilikom boravka iste deponuje u sef, ako je moguće. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (mesto parkiranja će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, putnik ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku ili pružaocu usluga smeštaja, prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama.

11. OTKAZIVANJE PUTOVANJA I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

PUTOVANJA Pre početka putovanja: Organizator može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći 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. Organizator putovanja može da odustane od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju: - nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru putovanja da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje; - u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u program putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku iz Programa putovanja, pre početka turističkog putovanja i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan da obavesti putnike najkasnije 5 (pet) dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku vrati uplaćena sredstva u celosti, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema pismenog zahteva putnika (sa podacima o računu za uplatu novca); U slučaju potpunog odustajanja od ugovora, organizator putovanja će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 sata treba da prihvati ili da odbije. U slučaju prihvatanja novog ugovora smatraće se da se putnik odrekao bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru putovanja, a na osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator putovanja ima pravo na izmenu programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti, s tim da troškovi koji su nastali usled izmene programa padaju na teret organizatora. Organizator putovanja pre početka i za vreme putovanja, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Organizator putovanja ima, takođe, pravo na promenu maršrute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promena reda letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti kao i u slučaju više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima organizator putovanja sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator

putovanja ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Organizator putovanja se oslobađa ispunjenja Ugovora ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu i u tom slučaju, putnik ima obavezu, da organizatoru nadoknadi pričinjenu štetu. U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja, koje se unapred nisu mogle predvideti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i slično), obe ugovorene strane imaju pravo raskinuti ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA Putnik, u svako doba, ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pisanim putem izvesti organizatora putovanja. Datum kada je organizator putovanja primio pismenu odluku o otkazivanju od strane putnika, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno i to:

12.1.1. Blagovremenim otkazom aranžmana se smatra, ako se putovanje otkaže 90 do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz), kada Organizator ima pravo na naknadu samo učinjenih administrativnih troškova, Kod specifičnih produkata i usluga (kao što su apartmani, krstarenja, kružne ture, ulaznice, karte, fiksni zakup smeštaja, avio karte na čarter letovima i redovnim linijama, i druge usluge koje se ne mogu refundirati, kod specijalnih nerefundabilnih tarifa smeštaja), Organizator ima pravo naknade stvarnih troškova a u skladu sa skalom storno troška odnosno uslova pojedinačnog izvršioca usluge. Ovi storno uslovi važe kod sledećih slučajeva i/ili izvršioca usluge, osim ukoliko Ugovorom i Programom putovanja nije drugačije određeno.

12.1.2. Kod redovnih linijskih letova, interkontinentalnih letova i domaćih letova do željne destinacije važe uslovi avio kompanije u zavisnosti od leta i tarife koje je putnik odabrao, a koji će putniku biti saopšteni pre vršenja rezervacije.

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

Standardni penali

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

Za proizvode označene sa "80% otkazni penali", primenjivaće se otkazni penali 80% od ukupne cene proizvoda, nezavisno od dana otkaza rezervacije.

12.1.4. Kod partnera Mouzenidis Travel Greece, skala otkaza u slučaju storniranja je sledeća:

Za smeštaj kategorije 4*+, i više kategorije (Deluxe Category)

- do 41 dan pre početka usluge 0%
- od 40-35 dana pre početka usluge 50%
- od 34-15 dana pre početka usluge 70%
- od 14 do 1 dan pre početka usluge, kao i u slučaju neodlaska na put 100%.

Za smeštaj kategorije 4*, i niže kategorije A (4*), B (3*), C (2*), i apartmane

- do 21 dan pre početka usluge 0%
- od 20-15 dana pre početka usluge 50%
- od 14 do 1 dan pre početka usluge, i u slučaju neodlaska na put 100%.

Izuzetak:

Sani Asterias, Domes of Elounda, Autograph Collection, Domes Noruz Chania, Autograph Collection Hotel, Danai Beach Resort & Villas

- do 61 dan pre početka usluge 0%
- od 60-35 dana pre početka usluge 50%
- od 34 do 1 dan pre početka usluge, i u slučaju neodlaska na put 100%.

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 stvarne, odnosno pričinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja,

brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašeni od nadležnog organa zemlje putovanja. Organizator putovanja će se potruditi da povрати neiskorišćene usluge od pružaoca usluge, a ukoliko ih povрати, organizator putovanja će izvršiti povraćaj putniku, u skladu sa zakonskim odredbama. Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak -korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor. Stvarno pričinjen trošak predstavlja avio karta na charter letu, i avio karta na redovnoj liniji koja je po uslovima avio kompanije nerefundabilna, te podležu naplati bez obzira na razlog otkaza. Takođe, stvarno pričinjen trošak su zakupi smeštaja, nerefundabilne tarife hotelskog smeštaja, izvršioca usluga, druge karte, administrativni troškovi organizatora, kupljene ulaznice, ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. U cenu putovanja nije uključeno ukoliko nije drugačije naznačeno putno osiguranje. Preporučuje se zaključivanje paketa osiguranja na putovanju, naročito osiguranja od troškova za odustajanje od putovanja kao i osiguranje za pokriće refundacionih troškova u slučaju nesreće ili bolesti. Storno osiguranje omogućava naknadu kompletnih troškova sa ili bez učešća putnika, u slučaju opravdanog odustanka od putovanja i/ili prekida putovanja i uz dostavljenu ispravnu dokumentaciju (kod primera osiguranih slučajeva), a po odobrenju osiguravajućeg društva. 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.

13. OSIGURANJE U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom i to osiguranje putne odgovornosti, 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.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima Polisu osiguranja garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete putovanja u visini 300.000 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.

Prema Zakonu o turizmu organizator putovanja ima polisu osiguranja potraživanja od turističkih agencija i osiguranja odgovornosti turističkih agencija br. **13-71598**, sa aneksima **13-71598/A1** i **13-71598/A2**, kompanije **UNIQA NEŽIVOTNO OSIGURANJE a.d.o.** koja važi od **23.01.2019.** godine i traje do **01.10.2019.** godine.

U slučaju nemogućnosti organizatora da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika u mesto polaska zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, putnici zatečeni na putovanju, treba da na najbrži način kontaktiraju kompaniju „**UNIQA NEŽIVOTNO OSIGURANJE**“ a.d.o., Beograd, Novi Beograd, adresa Milutina Milankovića 134g, kontakt telefon **011 / 20 24 100**, e mail kontakt info@uniqa.rs. Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati, u vezi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su nu uručeni opšti uslovi kompanije „**UNIQA NEŽIVOTNO OSIGURANJE**“ a.d.o. i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje ovaj osiguravač nudi, i to putnim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, kao i drugim vidovima osiguranja.

14. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja prigovora i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja prigovora putnika. Svaki putnik pojedinačno (potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili delimično izvršene usluge. Putnik je obavezan da bez odlaganja i na licu mesta saopšti prigovor predstavniku organizatora, a ako u hitnim slučajevima ovaj nije trenutno dostupan, direktno organizatoru ili neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru). Za pomoć, hitne i druge slučajeve kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko telefonskog broja +381114114000 radnim danima od 09:00 do 19:00 časova, subotom od 10:00 do 15:00 časova, po srednje evropskom vremenu ili preko e maila info@holidayes.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 treba da saraduje u dobroj nameri da se na licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije i strpljivo sačeka razuman vremenski rok, da se opravdani prigovor otkloni i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.). Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik uručuje predstavniku organizatora ili izvršiocu usluga pisani prigovor u dva primerka koje obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ovog prigovora. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, (istog dana ili tokom putovanja), Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od osam dana od ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru putovanja, dostavi opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (uz potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o troškovima koje je eventualno načinio u vezi sa neizvršenim uslugama i druge dokaze) u kojoj može da traži vraćanje razlike u ceni. Organizator putovanja neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki putnik, potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora (ili u ime lica sa urednim punomoćjem za zastupanje) podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju. Organizator je dužan da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, kojima uzrok nije mogao da se otkloni na licu mesta, u toku putovanja. Poželjno je da prigovor Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, ul Brankova br 32. Putnik može da izjavi prigovor usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora. Organizator je dužan da dostavi putniku odgovor u pisanoj formi u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije i da u narednom roku od 15 dana i isplati razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu prigovora.

Razlika u ceni na osnovu reklamacije putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora putovanja za sporazumno rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja u vezi sa spornim odnosom. Smatraće se da je, vraćanjem putniku razlike u ceni, postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima putovanja. U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, putnik i organizator putovanja prihvataju nadležnost Arbitražnog suda Nacionalne asocijacije turističkih agencija (YUTA). Svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim. Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, organizator putovanja će smatrati nedobronamernim kao i povredom postignutog sporazuma i potpisanog ugovora o putovanju. U slučaju sudskog spora u vezi sa ugovorom o putovanju nadležan je sud u Beogradu prema sedištu organizatora putovanja. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore 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 prigovora, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegov prigovor u evidenciji primljenih prigovora.

15. INFORMACIJE O PUTOVANJIMA Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebno pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika. Podaci o klimi, temperaturama, kursevima valuta i sl. navedeni u programima putovanja su okvirni, potiču iz različitih iako verodostojnih izvora i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama koje, takođe, ne mogu da budu predmet prigovora organizatoru putovanja.

16. PROGRAM PUTOVANJA, PO ZAHTEVU PUTNIKA, INDIVIDUALNA PUTOVANJA "NA UPIT" I POJEDINAČNE USLUGE 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. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge) i nema pravni polažaj Organizatora putovanja, već posrednika. Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, u dinarskoj protivvrednosti, po srednjem kursu NBS- Narodne banke Srbije, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. 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.

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

18. OPŠTE NAPOMENE Mole se putnici da pažljivo pročitaju ove Opšte uslove putovanja čije su odredbe sastavni deo ugovora o putovanju koji potpisuju putnik i organizator putovanja. Njima se određuju osnovna prava i obaveze potpisnika i obavezujuće su za obe ugovorne strane. Za putovanja na kongrese i sajmove, za putovanja na letovanja i zimovanja, za školske i đачke ekskurzije kao i za pojedina specijalna putovanja, Organizator može da propiše i objavi Posebne uslove putovanja koji su u tim slučajevima sastavni deo

ugovora o putovanju. Opšti uslovi putovanja Organizatora temelje se na važećim zakonskim propisima kao i na, u izvesnoj meri izmenjenim i dopunjenim, odredbama Opštih uslova putovanja Nacionalne asocijacije turističkih agencija (YUTA). Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove. Preporučuje se svim zainteresovanim za putovanja da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, informišu putem sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način o zemljama tzv. umerenog i visokog rizika. Analiza mišljenja i ocena učesnika putovanja iskazanih u anketama, pred kraj putovanja, jedan je od najpouzdanijih oblika permanentne kontrole kvaliteta koje sprovodi ovaj organizator putovanja. Mole se putnici da svojim odgovorima na pitanja iz anketnog lista, iznošenjem svojih stavova i sugestija, doprinesu nastojanjima Organizatora da unapredi kvalitet putovanja koje organizuje, u nastojanju da ih u potpunosti oblikuje prema potrebama i željama svoje klijentele. Molbe i napomene u rezervaciji nisu sastavni deo ugovora, tj. nisu ugovorena obaveza te, samim tim nisu obavezujuće. Raspored soba / apartmana određuje recepcija hotela, na licu mesta. Putnici treba da, dva dana pre polaska na putovanje, provere vreme polasaka u poslovnica Organizatora. U slučaju pokretanja sudskog spora, a nakon arbitražne presude Arbitražnog suda YUTA, nadležan je sud prema sedištu Arbitražnog suda uz primenu propisa Republike Srbije. Ovi Opšti uslovi važe i primenjuju se od **30.07.2019.** godine, kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od **03.05.2019.** godine.

Holidayes Travel Services d.o.o.




Biljana Mitrović, direktor