

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 , 88/2010 i i 84/2015) direktor **“AQUA BGD TRAVEL”** –a d.o.o. iz Beograda, Čumićevo sokače lok.138, dana 25.01.2017.god. utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE**

Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja (OUP) i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio, da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja, osiguranja od otkaza i osiguranja prtljaga, kao i izletima za čije izvođenje je odgovoran lokalni partner.

Odredbe ovih Opštih uslova putovanja čine sastavni deo ugovora između putnika i »Aqua Bgd travel-a« kao " organizatora putovanja i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom. Organizator je u obavezi da, pre zaključenja ugovora, obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosaču (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. 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 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. PRIJAVE I UPLATE**

Putnik se, za putovanje koje organizuje »Aqua Bgd travel-a« može prijaviti u svim našim poslovnicama, ili u drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu posrednik). Kada agencija posrednik u programu, ( koji mora biti u potpunosti identičan sa programom organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora, ili pak program izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator.

Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl. 3. Zakona o elektronskom potpisu.

Svojim potpisom na ugovoru - potvrdi o putovanju putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržinom Opštih uslova putovanja i programom putovanja, kao i uslovima osiguranja, koji čine sastavni deo ugovora, te da iste prihvata. Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju, u visini od 50% cene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene, dospeva za naplatu 20 dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok.

Ukoliko putnik, u roku predviđenom ugovorom, programom putovanja, ili ovim Opštim uslovima putovanja, ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11 ovih uslova.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostlim korisnicima aranžmana naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog, i dr.odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora.

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

Organizator putovanja je dužan ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga.

Pored toga, organizator putovanja je u obavezi:

- da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;
  - da putniku stavi na raspolaganje pismeni program putovanja, opšte uslove putovanja, opšte uslove osiguranja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;
  - da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;
  - da izvrši putniku povraćaj realne razlike u ceni povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja, sve u skladu sa zakonom, Opštm uslovima »Aqua Bgd travel-a«
  - da putniku, neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije, ino partnera organizatora, i telefon, a izuzetno i po potrebi adresu organizatora za nužnu pomoć putniku.
  - ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa,
  - sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu, ugovoru ili posebnom ugovoru i ovim opštim uslovima putovanja, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.
  - organizator zadržava pravo da putem "Last minute" ponude proda svoje slobodne kapacitete po cenama koje su drugačije od onih u cenovniku. Stranke koje su uplatile aranžman po cenama objavljenim u ovom cenovniku nemaju pravo da potražuju nadoknadu na ime razlike u ceni.
- U slučaju sklapanja ugovoru po sistemu "Last minute" i "No name" putnik nema pravo prigovora na smeštaj.

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

Pravo je i dužnost putnika da se detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom OUP i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik ( u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu ) potvrđuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru.

Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen ugovorom i programom putovanja.

Putnik je dužan da, na traženje organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl.

Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima određene zemlje, kao i zemalja kroz koje se vrši tranzit ( granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi ). Putnik odgovara za štetu koju pričinu organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.

Putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman ( uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prozrokovane zamenom.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor otkloni ( kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.).

Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe molimo putnike da se pre izbora destinacije a pre odabira programa upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji ( način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...) Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih građanskopravnih propisa.

Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

#### **5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA**

Cene su objavljene u programu putovanja, iskazane su u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima, u zemlji. Plaćanje je isključivo u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu poslovne banke organizatora putovanja - (Alpha bank), za efektivu, na dan uplate, ako u programu putovanja nije drugačije predviđeno organizator može da predvidi da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu ( fakultativni izleti, ulaznice na lokalitetima i sl. ) putnik plaća direktno inostranoj agenciji - trećem licu, u inostranstvu. Cene su utvrdjene na osnovu ugovora sa našim ino partnerima i NE MORAJU odgovarati cenama objavljenim na licu mesta - destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni, ne može biti predmet reklamacije. Putnik je dužan cenu isplatiti

onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tač.12. ovih OUP.

Cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata: usluge prevoza, hotelske i ugostiteljske usluge, i troškove organizacije putovanja.

Cena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:

- fakultativne izlete,
- aerodromske takse i druge takse
- troškove pribavljanja i izdavanja viza
- usluge predstavnika, vodiča, lokalnog vodiča
- ulaznice za objekte koji se posećuju
- osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno
- dodatne usluge room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, lekarske, telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.

Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponudjenih u programu putovanja, koje organizator pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu putovanja. Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta ( jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl. ) koje nisu predviđene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, putnik je u obavezi posebno pismeno ugovoriti sa organizatorom, pre putovanja, ukoliko je organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga.

Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije- trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim ugovorom o putovanju.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom, (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivu, u inostranstvu ) po konačnom izboru samog putnika, tako da organizator ne može biti odgovoran za fakultativne izlete, niti druge vidove fakultativnih programa. Prema pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) ne pojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povratak uplaćenih sredstava.

Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl. ) organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona kod charter letova je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbeđen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv. hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van istog ( npr. u avionu ) ima se smatrati da je program putovanja u celosti izvršen.

Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska .

Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana ) i NE podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja- već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, radi čega korisnik usluga nema pravo na prigovor zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Kod aranžmana koji uključuju prevoz avionom, nakon kupovine avio karata nemoguće je refundiranje istih i u tom slučaju važe uslovi avio kompanija-avio prevoznika.

Kod aranžmana koji uključuju prevoz low cost avio kompanija, u slučaju odlaganja leta, otkaza ili gubitka konekcije putnici su dužni da sami plate novonastale troškove i agencija ne može da utiče na okolnosti koje su van njenog dometa.

Cene low cost aranžmana podložne su promenama i po uplati avansa se proveravaju tarife i putniku se potvrđuje cena aranžmana.

Agencija ne snosi odgovornost usled promena avio konekcija od strane avio kompanije-avio prevoznika.

## **6. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE**

Cena aranžmana određena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene.

Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, ili do promene u tarifama prevoznika koje utiču na cenu putovanja, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom. O povećanju cene, organizator je dužan izvestiti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cene. Za povećanje cene do 10% nije potrebna posebna saglasnost putnika, a ukoliko povećanje ukupne ugovorene cene prelazi 10% putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od dva dana od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru putovanja, a u roku od 8 dana od dana dostavljanja pismenog otkaza. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom.

Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanju cenu aranžmana - koje umanjeње deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni.

## **7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudjeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima »Aqua Bgd travel-a« opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U programu putovanja, navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera. U slučaju eventualne naknadne promene kategorije hotela, organizator putovanja ne snosi odgovornost. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i, pre svega, cenom, a pod nadzorom su mesnih turističkih uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama., te ukoliko je u sobi ili na vratima iste istaknuta druga cena ili kategorija u odnosu na katalošku putnik nema pravo prigovora niti povraćaja eventualne razlike u ceni. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju PROSEČNE STANDARDE KVALITETA, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te ukoliko putnik nije posebno pismeno ugovorio usluge drugačijeg obima, kvaliteta i karakteristika, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru.

Opisi sadržani u ponudi organizatora 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 programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre ( na pr. otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u letnjem periodu...) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Organizatora putovanja ne obavezuju usmene informacije, na prodajnim mestima, koje nisu u skladu i odstupaju od opisa usluga datog u pismenom programu putovanja.

Samo opisi usluga sadržani u programima putovanja su merodavni a ne i opis usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i drugih koji nisu obuhvaćeni datim programom. Očigledne greške, štamparske, računске i sl. ne mogu imati obavezujući karakter.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Međutim, predstavnik organizatora, pratilac ili vodič nije ovlašćen donositi odluku o eventualnoj neophodnosti za medicinsku pomoć putniku, ili pak intervenciju policije i slično, već odluku o tome donosi isključivo putnik, po sopstvenom nahođenju i potrebi, u svakom konkretnom slučaju.

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 aviona treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u

visini vozne karte 2. klase. Ukoliko pre započinjanja putovanja dođe do promene smeštajnog objekta koja nije prouzrokovana krivicom organizatora, putnik je dužan da bez naknade, odnosno smanjenja cene ugovorenog aranžmana prihvati ponuđenu zamenu, ukoliko je u istom mestu i iste ili više kategorije, osim u slučaju da želi da, zbog promene, odustane od putovanja, što je moguće bez primene tačke 11. Opštih uslova putovanja. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje i 4 bakšiša u hotelu iste ili više kategorije ne može biti predmet reklamacije putnika. Kada treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, organizator ima pravo na naknadu za nastale stvarne 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 U SOBE / APARTMANE I ISHRANA**

**8.1. Smeštaj :** Raspored soba / apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu /apartman u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cenovniku, bez obzira na posebne zahteve samog putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i sl. kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta, i sl.

Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge /najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima uredjaja i dr. / samo prilikom rezervacije aranžmana.

Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izadje u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja ( komfor, orijentacija sobe i sl. ) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva, koji nisu pismeno ugovoreni.

Kvalitet usluge, lokalni prevoz raznovrsnost i kvantitet hrane odredjen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cene, lokalnim običajima na određenoj destinaciji, bez obzira da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior i dr. podrazumevaju usluge po internim hotelskim pravilima( pružaju se od trenutka ulaska u hotel, do trenutka napuštanja ) i ne moraju biti identične, ni u okviru iste kategorije, na istoj destinaciji. Doručak i večera, ukoliko drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumevaju kontinentalni doručak, a večeru meni.

Sadržaji hotela, dati u opisu koji prati program putovanja, pobrojani su na osnovu zvaničnih službenih podataka.

Princip funkcionisanja klima uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa. Klima uređaji mogu biti centralni ili pojedinačni i vrlo često proizvode šum ili buku prilikom svog rada, u sobi ili kabini (centralni) ili u sobi i na terasi (pojedinačni), za šta organizator ne može biti odgovoran.

Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani ) su čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, organizator može ( ukoliko hotel ima raspoloživih kapaciteta ) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred navedenog ( veličine sobe, slobodnog prostora i sl. ) ne mogu biti osnovani. Organizator putovanja, kao ni neposredan izvršioc usluga ne snosi odgovornost usled mogućeg nestanka struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, koji su uzrokovani razlozima van uticaja organizatora putovanja .

U većini objekata se koristi sistem solarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta. Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe.

U zemljama (Grčka, Italija, Španija i drugim) u kojima su kanalizacione cevi uže nego u Srbiji, bacanje otpadaka i toalet papira u WC šolju je u svim objektima zabranjeno. U slučaju zagušenja, putnik snosi troškove otpušavanja instalacije. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu i jedinici, samo ukoliko je to naznačeno u ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik smeštajnog objekta ili organizator mogu tom putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći ili uskraćeni boravak,

Smeštajnu jedinicu u kojoj putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajne jedinice ili organizator imaju pravo otkaza smještaja putniku. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, narkotika i opijata, kao ni pripremanje hrane sa jakim ili neprijatnim mirisom. U pojedine smeštajne jedinice zabranjen je unos hrane i pića.

Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u odredjenom smeštajnom objektu, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre odredjenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme, pravila u pogledu oblačenja i sl.

Nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju struje i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interene, propise o prethodno navedenom.

Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto određuje hotelijer ( po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predviđeno, ulazak u sobe je najranije posle 14.00 časova i najkasnije do 16.00 časova na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje smeštajne jedinice najkasnije do 09.00 časova u vilama-studiji i apartmani pansionima, u hotelima do 10.00 časova, na dan završetka korišćenja smeštajne jedinice).

Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, ni na cenu prevoza. Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu.

U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije-ino partneru.

Prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili organizator mogu zatražiti od putnika da deponuje ličnu kartu ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta,

Smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj (prema broju soba i kreveta) stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju i drugo i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se najčešće naplaćuju.

Bazeni u okviru smeštajnog objekta mogu biti privremeno zatvarani zbog čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća i drugo, zavisi isključivo od pravila u smeštajnom objektu. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u smeštajnoj jedinici pojaviti razni insekti, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), glodari (u vreme visoke sezone kada su mesta preopterećena turistima), za šta organizator ne može biti odgovoran. U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene i odnošenja smeća sa javnih površina, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer širina i dužina standardnih i pomoćnih ležajeva, oprema u kupaonici, kupatila (način izgradnje, veličina, bez prozora, često bez kade i ograđenog prostora za tuširanje), kapacitet i periodi tople vode u smeštajnoj jedinici, pri čemu organizator nije mogao imati uticaja, niti može biti odgovoran.

Ni organizator ni vlasnik smeštajne jedinice ne mogu biti odgovorni za jačinu ili nestanak WI-Fi signala.

Usluga ALL INCLUSIVE, (dalje: AI) ili sve uključeno i slične usluge, ne podrazumevaju da je sve uključeno u cenu, već samo ono što je navedeno na spisku hotela i konceptu AI koji je dostupan isključivo kod Organizatora (na srpskom ili engleskom jeziku) i koji je jedini obavezujući. (na sajtu hotela ili kod drugih tour operatora i lokalnih agencija može biti istaknut drugačiji sadržaj i koncept AI usluge za isti hotel, a koji se razlikuje od onoga koji je ugovorio organizator).

**8.2. Ishrana:** Ako drugačije nije posebno ugovoreno: - raznovrsnost, kvalitet i količina hrane, kao i posluživanje hrane, nije međusobno uporedivo sa drugim smeštajnim objektima, mestima i zemljama i zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije smeštajnog objekta, zemlje i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po

principu samoposluživanja na tzv. „švedskom stolu“ ili posluživanje putem tzv. „menija“. - usluga AI sa verzijama LIGHT (blagi) ili ULTRA (pojačani) i bilo koja druga slična verzija, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne može biti međusobno uporediva, u okviru iste ili različite kategorije hotela, destinacije i zemlje. Sadržaj i koncept usluge je dostupan kod organizatora na srpskom ili engleskom jeziku i putnik je o njemu pismeno obavešten i koncept uručen.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva tzv. kontinentalni sa usluživanjem. - ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30% (ili drugog minimuma koji odredi hotelijer), moguće je da se umesto usluge samoposluživanja tzv. "švedski sto" uslugu ishrane izvrši posluživanjem tzv. „meni“ ili „a la carte“ ili kontinentalni doručak, ako hotel tako odluči. U tom slučaju, promena načina usluživanja obroka ne može biti predmet reklamacije putnika i organizator ne može biti odgovoran za takvu promenu. 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 neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

## 9.PUTNE ISPRAVE I PREVOZ

**9.1. Putne isprave:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose SE ISKLJUČIVO NA DRŽAVLJANE SRBIJE te organizator putovanja NIJE dužan, niti ovlašćen, upozoriti putnike - državljane drugih država na uslove ( vizne na pr. ) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, »Aqua Bgd travel« s obzirom na napred navedeno, ne može snositi nikakvu odgovornost, jer se radi isključivo o propustu putnika - stranog državljanina, budući DA OBJAVLJENI USLOVI VAŽE SAMO ZA DOMAĆE DRŽAVLJANE.

Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava, i u sumnji izvrši odgovarajuću proveru kod nadležnih vlasti. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja. Službenik agencije (organizatora putovanja, ili pak subagenta-posrednika, kod koga se uplata vrši ) nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi da, u roku predviđenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja organizator. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventualne greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize.

Neuskладjenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika ( imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, u toku putovanja, za šta posledice snosi sam putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu, ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u celosti snosi posledice gubitka istih.

Organizator ne snosi odgovornost za neispravnost bilo kog putnog dokumenta, niti nemogućnost realizacije putovanja usled zabrane putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji. U tom slučaju, organizator ima primeniti odredbe tač.11 OUP-a. Putnik je u obavezi da se sam stara, tokom trajanja putovanja, o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu, ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbediti novu, i snositi sve eventualne štetne posledice koje iz toga proisteknu.

**9.2. Prevoz :** Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija koje organizator putovanja angažuje. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van sfere uticaja organizatora, kao što su bezbednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju.

Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz-gate, ili zadocni, jer se radi o isključivom propustu samog putnika. Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.

Cena aerodromskih taksi i avio karata, podložna je promenama, a istu propisuje avio prevoznik, s tim što je relevantna cena na dan realizacije leta, te se odbijanje putnika da plati eventualnu razliku u ceni u odnosu na onu koja je važila u vreme zaključenja ugovora, smatra odustajanjem od putovanja, te povlači primenu tač.11 ovih OUP-a.

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 (minibus, kombi, putničko vozilo, taksi i slično) i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (na primer prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako dodeljeno sedište ili ležaj u prevoznom sredstvu koje mu organizator dodeli.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih prevoznih sredstava koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (automobil, taksi, kombi, minibus, standardni autobus ili autobus na sprat, trajekt, brod, čamac i drugo), kao i druga ispravna i registrovana prevozna sredstva ako to okolnosti (mali broj putnika, saobraćajne gužve, vremenske nepogode, štrajkovi...) uslovljavaju. Za vreme vožnje u autobusima toaleti nisu u upotrebi, osim ukoliko to nije posebno navedeno u programu.

U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem.

Niti jedna varijanta prevoza ne podrazumeva uključen besplatan obrok niti piće u toku putovanja, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom.

U slučaju kupovine samo karte za prevoz autobusom, avionom, trajektom/brodom ili vozom, svaka promena datuma polaska ili povratka od strane putnika, biće naplaćena po cenovniku ovlašćenog prevoznika ili organizatora.

Ukoliko organizator angažuje kombi ili minibus, u njima ne mora biti toalet. Tokom prevoza prevoznim sredstvom, zabranjeno je pušenje, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. U slučaju nepoštovanja ovih odredaba, pratilac autobusa će uskratiti dalji prevoz putniku. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom ne pažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi prevozniku na licu mesta.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje drugih putnika, sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom organizator ima pravo da ga ne primi u prevoznom sredstvu 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. OUP. - maršrute i pauze (mesta i dužine trajanja) tokom putovanja određuje pratilac grupe i vozač koji imaju pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih, zakonskih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promene red vožnje, mesto polaska/dolaska autobusa, maršrute i mesta za pauze i redosled obilazaka lokaliteta i lokalitete koji će se obići. Organizator ima pravo da skrene prevoznom sredstvo do 20 kilometara sa objavljene maršrute radi sakupljanja putnika, a da o tome prethodno ne obavesti putnika.

Zbog velikog broja vila i hotela u pojedinim mestima odredišta, kao i zbog nepredvidivih saobraćajnih gužvi ili radova na putu, polazak ispred vila ili hotela može biti i 60 minuta nakon zakazanog vremena povratka. U slučaju kašnjenja u odnosu na objavljeno vreme povratka autobusa, broda ili aviona, organizator nema obavezu obaveštavanja putnika o tome.

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena, prezimena, godišta rođenja putnika i drugo) mogu imati za posledicu ispisivanje nove brodske ili avionske karte, uz troškove ili proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku i brodsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata brodske, avionske i bording karte. Putnik u celosti snosi posledice gubitka/nestanka iste tokom putovanja. - brodske, avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim imenima, relacijama, datumima i vremenima. - prevoz Putnika vazdušnim, drumskim, 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. - uplatom prevoza (u okviru aranžmana ili samo prevoza) smatra se da je putnik pročitao sve navedene napomene i izvode vezane za prevoz, te u slučaju da dodje do navedenih situacija i tački 9.2., to ne može biti predmet naknadnog prigovora i žalbe.



## 10. PRAVO ORGANIZATORA PUTOVANJA NA OTKAZ

Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje sa ovih opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, u skladu sa odredbama programa putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja nije nešto drugo navedeno, minimalan broj prijavljenih putnika za putovanje autobusom je 30 putnika, redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, a za putovanje na posebno ugovorenim čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 sata prihvata ili odbija, a u slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema organizatoru po osnovu ranije zaključenog ugovora. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

## 11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

- 5% ako se putovanje otkáže više od 60 dana pre početka putovanja;
- 10 % ako se putovanje otkáže od 60 do 45 dana pre početka putovanja;
- 20 % ako se otkáže 44 do 30 dana pre početka putovanja;
- 40 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja;
- 60 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja;
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja;
- 100 % ako se otkáže 9 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti, niti izbeći, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključi ( primera radi: smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, oca ili majke, sina ili ćerke ). O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze ( umrlicu ) i jedino pod tim uslovom može zahtevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako ista prelaze stvarne troškove organizatora. Situacije kao što su, primera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja, i sl. povodom kojih nije zvanično proglašeno vanredno stanje, i to u administrativnoj oblasti gde se nalazi određena destinacija, u vreme predviđeno za putovanje, u dužem trajanju, ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe. Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu organizatoru do punog iznosa troškova.

Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu, ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. U slučaju odustanka jednog od putnika - korisnika aranžmana, postoji obaveza doplate, primera radi, za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni apartman umesto trokrevetnog i i sl.a sve prema programu putovanja i objavljenom cenovniku.

Promena ( po želji putnika) ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize, i sl. smatra se odustajanjem putnika od putovanja, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11 ovih uslova putovanja.

Kod otkaza ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja viza.

Odustanak jednog putnika iz ugovora od putovanja, ne oslobadja ostale putnike iz ugovora obaveze isplate celokupnog ugovorenog putovanja. Takav slučaj će se smatrati promenom ili odustankom od ugovorenog putovanja i primenjivaće se napred navedene odredbe za slučaj odustajanja od putovanja, osim u slučaju da putnici sami pronađu zamenu, kada će se obračunati i naplatiti samo stvarni, učinjeni, troškovi promene putnika i to samo u slučaju da su za to ispunjeni svi zakonski i vremnski (termini) uslovi za promenu.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja od otkaza, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza (autobuske, avio i brodske karte koje se najčešće ne mogu stornirati i vratiti i sl., a naročito u charter saobraćaju ili kod karata u redovnom saobraćaju kupljenih uz klauzulu da se karte ne mogu vratiti, tzv. "not refundable).

## **12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA**

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 zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene redosleda u programu, ukoliko dodje do promene uslova ( red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti ), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Do napred navedene promene može doći u toku realizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period ( verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, organizator je dužan bez odlaganja izvestiti putnika o promeni, na način koji je u datom trenutku najcelishodniji, te je putnik u obavezi prihvatiti i usmeno obaveštenje (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih prazloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja, pa ukoliko je do izmene u programu došlo iz razloga i na način koji su predviđeni zakonom i ovim Opštim uslovima putovanja, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predviđenih ograničenja organizator je ispunio svoju obavezu, pa putnik ne može osnovano naknadno isticati prigovore sa tog razloga, jer je organizator postupao u skladu sa zakonom. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u ceni srazmerno kategoriji smeštajnog objekta.

## **13. PRIGOVO I REKLAMACIJE PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA**

Svaki putnik pojedinačno (potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili delimično izvršene usluge te je dužan organizatoru putovanja uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Po proteku ovog roka organizator nije dužan razmatrati uloženu reklamaciju.

Organizator je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 15 dana od dana prijema iste, i u istom roku izvršiti povraćaj sredstava na ime sniženja cene, za slučaj da je prigovor opravdan. Ukoliko prigovor nije uredan da bi se po njemu moglo postupati, organizator će dostaviti putniku dopisni odgovor sa pozivom da isti u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom posledica propuštanja. Isto tako, organizator nije u obavezi da razmatra grupne reklamacije dostavljene bez urednog punomoćja za zastupanje, kao ni grupne reklamacije bez činjenično konkretizovanog prigovora u odnosu na svakog korisnika ponaosob.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije putnik prvo treba kontaktirati predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju – partnera organizatora. U slučaju da mu oni nisu dostupni, može kontaktirati organizatora preko telefonskog broja 00381(0)11 3233652, radnim danima od 09.00h do 19.00h, subotom od 09.00h do 14.00h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [reklamacije@aquatravel.rs](mailto:reklamacije@aquatravel.rs). Za hitne i slične postupke potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 časova da se opravdana reklamacija na licu mesta otkloni (na primer kvar frižidera, nestanak struje ili vode (hladne ili tople), loše očišćen apartman, nedostatak opreme, posuđa, posteljine, peškira i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi ili slično priveremeno rešenje do konačnog. U slučaju da putnik pretil organizatoru ili predstavniku organizatora ili njegovo ponašanje prelazi granice Zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju i zaštitu policije. U takvom slučaju organizator odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju mogao trpeti putnik. Ako putnik na licu mesta ne prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadne putnikove reklamacije. U interesu je putnika, zbog blagovremenog otklanjanja eventualnih propusta, da svoju reklamaciju uputi na licu mesta ovlašćenom predstavniku organizatora putovanja ili drugom zaduženom licu, te ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik o tome potpisuje odgovarajuću potvrdu, a u suprotnom, činjenica da je nastavio sa korišćenjem ponuđenih usluga, smatra se da je sa datim rešenjem u potpunosti

saglasan i da nemože tražiti nikakvu nadoknadu. Ukoliko uzrok prigovora nije mogao biti otklonjen na licu mesta, putnik o tome, kao dokaz, potpisuje potvrdu zajedno sa predstavnikom organizatora.

Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom organizatora putovanja, putnik ima pravo sniženje cene u visini realne razlike između ugovorenih i stvarno izvršenih usluga.

U interesu obe ugovorene strane, pre svega sa razloga ekonomičnosti i celishodnosti je da putnik, do dobijanja odgovora povodom reklamacije, ne inicira druge zakonom predviđene postupke, radi čega će se svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatrati preuranjenim, što se odnosi i na obaveštavanje javnih medija o spornom odnosu.

Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge, što znači da ista ne može podrazumevati i obuhvatiti iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene aranžmana. 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, po bilo kom osnovu, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima putovanja, 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.

#### **14. PRTLJAG**

**Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika.**

**Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 komad prtljaga ukupne težine do 20 kg. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag.**

Putnik je dužan da vodi brigu o svojim stvarima, unetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i o prtljagu unetom u smeštajni objekat, u kom slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Organizator ne može biti odgovoran za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni onaj koji je stigao sa zakašnjenjem ili posle putovanja.

Prevoz prtljaga avionom podrazumeva dozvoljenu težinu prtljaga do 20 kg po osobi, osim kod letova low cost kompanijama koji podrazumevaju samo ručni prtljag, dok se običan prtljag dodatno doplaćuje. Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije – avio prevoznika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) ili na aerodromu odakle je polazak. 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. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag.

Sva svoja prava po navedenom osnovu, putnik ostvaruje direktno od prevoznika ili pak osiguravača a prema važećim međunarodnim i domaćim posebnim propisima koji važe u toj oblasti i važećim uzansama.

#### **15. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI**

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Srbije, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolaze i u kojima boravi - te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa- sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima i dragocenostima koje nosi sa sobom. Ukoliko postoji sef u smeštajnoj jedinici ili na recepciji, putnik je dužan prilikom smeštaja deponovati svoje dragocenosti u sef.

#### **16. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdr.stanju dece i lica koja sa njim putuju ( hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana ) te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana.

Sve napred navedeno se odnosi, naročito, i na izbor fakultativnih izleta bez obzira što isti nisu sastavni deo programa putovanja i što ih organizuje strana agencija - treće lice.

Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise za zdravstveno osiguranje.

Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posledica, koje mogu nastati usled reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha i sl.

Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja) na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno upoznate, jer je u njima sadržan nivo usluga i uputstvo koje, kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

## **17.ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA**

Lični podaci putnika predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto i vreme, cena putovanja i imena saputnika, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtev nadležnih organa, u zakonom predviđenom postupku, u skladu sa posebnim propisima.

## **18. INFORMACIJE**

Usmene informacije, i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovorenom pismenom programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

## **19. POPUSTI ZA DECU**

Molimo da pažljivo proučite naše uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja. Ovi uslovi su determinisani od strane hotelijera, i iste treba tumačiti restriktivno (to znači ako popust ostvaruju, primera radi, deca do dve godine, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u momentu ulaska u hotel i ništa preko toga).

## **20.INDIVIDUALNA PUTOVANJA NA UPIT**

Za individualne rezervacije putovanja i hotela na upit, putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 20 eura u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti. Ukoliko dođe do promene rezervacije, na ime troškova rezervacije naplaćivaće se nakanda u iznosu od 15 eura u dinarskoj protivvrednosti.

Organizator, 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.)

## **21. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA**

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator je dužan da informiše putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu. Putniku se preporučuje da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se putniku preporučuje da isto obezbedi, jer to može biti razlog da mu naše ili pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

Ukoliko organizator nudi 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 zaključenju ugovora o osiguranju.

Prema Zakonu o turizmu organizator ima garanciju putovanja i to:

**polisa osiguranja br. 30000001176 izdate 25.01.2017. god. osiguravajuće kompanije „Milenijum osiguranje d.o.o.“** iz

Beograda, Bul. Mihajla Pupina 10L . (U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti putnik se može obratiti Asistentskoj kući Coris na sledeći broj telefona + 381 11 36 36 999, ili na mail [coris@coris.rs](mailto:coris@coris.rs). Pozivanjem Call Centra Asistentске kuće moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju, i potpunu podršku putniku 24h.)

Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i organizatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona, faks ili e-mail preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka. U slučaju štete nanete putniku putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja i zakonom RS)

Iscrpljujuća osigurana suma iznosi 300.000 eura i predstavlja maksimalnu obavezu osiguravača. Plaćanje naknade

iz osiguranja vršice se po srednjem kursu NBS. Osiguranjem se obezbeđuju: A -U slučaju insolventnosti: 1) troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlju i inostranstvu, u mesto polaska; 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 ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. B -U slučaju štete nanete putniku: 1) potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizovao; 2) potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti i posebni i uslovi MILENIJUM OSIGURANJA, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju, 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.

## 22.UPOZORENJE

\*Preporučujemo da zamenu deviza vršite u ovlašćenim menjačnicama, da biste izbegli sve eventualne rizike.

\*Posebno molimo putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocenostima i vrednim stvarima, jer organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili krađu istih.

\*Preporučujemo da svoje dragocenosti obezbedite u sefu, shodno pravilima i uslovima hotela u kome ste smešteni.

\*Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (kradja, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te, ukoliko do takvih situacija dodje, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja (naš predstavnik) je jedino ovlašćen da Vam pomogne u posredovanju između Vas i nadležnih vlasti.

\*Molimo da, obavezno, dva dana pred početak putovanja, proverite vreme polaska. Kod čarter aranžmana, promena časa poletanja u odlasku ili povratku se ne smatra izmenom u programu putovanja, jer ista zavisi od okolnosti koje nisu u kompetenciji organizatora putovanja ( dozvola vazduhoplovnih vlasti, kontrole leta, bezbednosnih razloga i sl. ) te promena časa poletanja aviona,u odlasku, ili povratku, pa čak i u slučaju da sletanje iz objektivnih okolnosti bude nakon ponoći, i već zadire u drugi kalendarski dan, ili je u pitanju bilo kakva vanredna situacija, kao što je prinudno sletanje, kvar aviona i sl. ne može biti relevantan razlog za isticanje prigovora, jer agencija na ovu okolnost ne može uticati i ne snosi odgovornost.

\*Organizator putovanja ne može snositi bilo kakvu odgovornost za događaje koji su van sfere njegove delatnosti i uticaja, kao što su obustave rada, štrajkovi,teroristička dejstva, vremenski uslovi, prirodne katastrofe, epidemije

i sl. a koji dovode do pomeranja časa ili pak dana polaska i dolaska, ili pak dovode do nemogućnosti realizacije putovanja, prema programu putovanja. Molimo da se pre zaključenja ugovora o putovanju informišete preko sajta Ministarstva spoljnih poslova RS ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog i umerenog rizika, jer informacije koje su objavljene ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti.

\*Podsećamo da usluge predstavnika agencije, koji se stara o realizaciji programa, ne podrazumevaju celodnevno prisustvo u hotelu, već kontakt i pomoć putnicima po potrebi i unapred zakazanim dežurstvima u objektima, o čemu su informacije istaknute na oglasnoj tabli objekta.

\*Ukoliko putnik tokom putovanja samovoljno napusti grupu, predstavnik organizatora putovanja može o istom odmah obavestiti nadležne lokalne, pogranične organe i ambasadu dotične zemlje.

**\*MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE PROGRAM PUTOVANJA I OPŠTE USLOVE PUTOVANJA KAO I USLOVE OSIGURANJA, JER ONI ČINE SASTAVNI DEO UGOVORA O PUTOVANJU, I OBAVEZUJUĆE SU ZA OBE UGOVORNE STRANE.**

\*Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

\*Za putovanja koja imaju posebna obeležja ( kongresi, sajmovi, školske i djačke ekscurzije i dr. specijalna putovanja ) organizator može da utvrdi i objavi »Posebne uslove putovanja« koji imaju važnost samo za određena putovanja, i čine sastavni deo ugovora o putovanju.

\*U slučaju nadležnosti redovnog suda, stranke ugovaraju mesnu nadležnost, prema sedištu organizatora putovanja.

Ovi Opšti uslovi putovanja se primenjuju počev od 25.01.2017.godine kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 25.01.2016.godine

**T.P."AQUA BGD TRAVEL"**

**DIREKTOR- TAMARA KOSTIĆ**