

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010.-84/2015) direktor DOO“EURO-LINE PEKEZ “ iz Sombora, ulica Pariska broj 3, dana 25.01.2019. god. utvrđuje sledeće

### **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i organizatora putovanja “Euro-line Pekez” d.o.o. i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane pisanim ugovorom ili programom putovanja, te molimo da se sa sadržinom istih upoznate detaljno, sa posebnom pažnjom.

**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**), unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo Ugovora, 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, a zaključenjem Ugovora i saglasio. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “EURO-LINE PEKEZ” 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. 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 pravima po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

**2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa (čl. 58 ZOT). Ako posrednik u ugovoru-potvrdi, ne naznači svojstvo u kome nastupa, posrednik u organizovanju putovanja smatra se kao organizator putovanja (čl.881 ZOO). Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim 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.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

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

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 i da u njega unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo organizator saglasio;
- da putniku uruči pisani 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 i da državljane Republike Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja;
- da, u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene

usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja tustičkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.

- da ponudi i 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, Opštim uslovima YUTA-e i opštim uslovima "Euro-line Pekez", a osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- da 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, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika. U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo organizator saglasio.

**4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:** Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom opštih uslova putovanja 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 odredišne zemlje, kao i 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. 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 prouzrokovane zamenom. Putnik garantuje za obaveze trećeg lica prema organizatoru, za slučaj zamene. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje 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 građansko pravnih propisa. Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

**5. CENE, SADRŽAJ USLUGA I TRAJANJE ARANŽMANA:** Cene su objavljene u programu putovanja, i važe počev od dana objavljivanja programa, a iskazane su u skladu sa važećim propisima, u dinarskoj protivvrednosti strane valute, a obračun i uplata vrši se isključivo u dinarima po prodajnom kursu poslovne banke organizatora putovanja, za efektivu, na dan uplate, ako u programu putovanja nije drugačije predviđeno. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni EURO-LINE PEKEZ, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. 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 utvrđene 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 prigovore 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. 14. ovih opštih uslova. Cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata: usluge prevoza, hotelske, 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, vodiča, lokalnog vodiča, posebne usluge predstavnika organizatora - ulaznice za objekte koji se posećuju - osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara

posebno - dodatne usluge room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, rekreativne, 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 ponuđenih 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, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, stranke su obavezi posebno pismeno ugovoriti sa organizatorom, pre putovanja, ukoliko je organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pismene potvrde organizatora. 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, po konačnom izboru samog putnika. Posebno skrećemo pažnju da, prema pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) nepojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu. 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 čarter 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) smatra se 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.

U skladu sa 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, pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, kasnog polaska autobusa, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke Organizatora na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu ili ako drugačije nije ugovoreno. 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.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, 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 Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. 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. Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanjí cenu aranžmana – koje umanjíenje 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. Putovanje u poslednjem trenutku, ili \*last minute aranžman\* znači da organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj/vrstu turističkih ponuda u pretprodaji \*first minute\* putovanja. Posebno naglašavamo da organizator ima povremenu mogućnost da ponudi i neke posebno označene aranžmane nižih cena, kod kojih sam naziv hotela ne mora biti nužno poznat u trenutku zaključenja ugovora,

ali organizator garantuje, u tom slučaju, za podatke koji su sadržani u programu, kao što su kategorija hotela, mesto smeštaja, tip sobe i usluge u hotelu. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

**7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima - publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. 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, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti. Predstavnik organizatora, pratilac ili vodič nije ovlašćen donositi odluku o eventualnoj neophodnosti za medicinsku pomoć putniku ili intervenciju policije i sl. već odluku o tome donosi isključivo putnik, po sopstvenom nahođenju i potrebi, u svakom konkretnom slučaju.

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

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:**

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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 najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 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; - funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različite je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

- 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.

- 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. U većini objekata se koristi sistem slolarnih 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.

Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice ukoliko je to moguće, i shodno tome, i cene aranžmana po važećem cenovniku. 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.

8.2. Ishrana: 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 samoposluživanje ili posluživanja (menija).
- Usluga All inclusive i bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi.
- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak.
- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem.

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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 bez prethodnog informisanja putnika o tipu prevoza,

- Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja.

Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja organizatora, što molimo da imate u vidu.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se odredbe tač. 12. opštih uslova.

U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. .

Vodič-vozač ima pravo da, zbog neižbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)

Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak).

- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni 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, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** 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 odredišnu 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, s obzirom na napred navedeno, radi se isključivo o propustu putnika – stranog državljanina Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan, 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. Organizator putovanja ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usled sprovođenja mera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl. 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 pribavljanje određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. 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 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.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

**10. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/209-4444 ili sa web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) . Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 komad prtljaga po osobi, uobičajene veličine, ukupne težine do 20 kg plus lični prtljag. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unetim u prevozno sredstvo, ličnom prtljagu, 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. Sva svoja prava po navedenom osnovu, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja, ili pak osiguravača i dr. prema važećim međunarodnim i domaćim posebnim propisima koji važe u toj oblasti i važećim uzansama. Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

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

Dužnost putnika je da lične dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehničke instrumente i medikamente nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

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

11.1. 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. 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. (čl.879 ZOO). Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr.najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora. 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, u kom slučaju će stranke međusobne odnose regulisati ugovorom. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

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

## **12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:**

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

Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanja (90 do 45 dana) organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova,

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

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

100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

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

5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,

50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanićno proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izrićito 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 slućajevi lokalnih teroristićkih 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 neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak -korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slućaju 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 slućaju zamene putnika, obavezan da sa novim putnikom zakljući ugovor.

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 slućaju se primenjuju odredbe tać. 12. ovih uslova. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanju u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpoćinjanja 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 beznaćajna 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 odredjene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okonćanja turistićkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa taćkom 14 ovih Opštićh uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.



**13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:** 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 je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. **U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator EURO-LINE PEKEZ doo ima garancije 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. Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija po Ugovoru o Garanciji putovanja broj M0004/2019 od 25.01.2019. godine zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Polisa broj 3000005111 od 23.01.2019. godine Akcionarskog društva za osiguranje „Milenijum osiguranje a.d.o.“, Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: garancijaputovanja@yuta.rs. (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.)**

**14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:** Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +38125421175, faksa +38125415644, radnim danima od 08,00 do 19,00h, subotom od 08,00 do 12,00.h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [taeurolinepekez@gmail.com](mailto:taeurolinepekez@gmail.com). Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mesta, 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. Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani

način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora, Sombor 25000, ul Pariska br . 3. Putnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora. Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti u roku od 15 dana razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i isti treba urediti, Organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenoj reklamaciji po ugovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

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

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

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

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno vise pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kruzna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

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

ako putnik otkáže putovanje (90-60 dana) pre početka putovanja (blagovremeni otkaz) Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova,

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

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

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

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i „rezervacije na upit“ Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Organizatora na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator 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 Organizator u celosti.

Organizator, 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.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

a. za hotelski smeštaj:

do 30 dana pre početka putovanja 10%

od 29. do 22 dana pre početka putovanja 15%

od 21. do 8 dana pre početka putovanja 25%

od 7 dana pre početka putovanja 50%

od 6 dana do i nakon početka korišćenja 100% od cene

b. za zakup apartmana po jedinici:

do 45 dana pre početka putovanja 20%

od 44. do 30. dana pre početka putovanja 50%

od 29. dana pre početka putovanja 70% i

od 15 dana do i nakon početka korišćenja 100%, .

c. kod zakupa kamp vozila i motora:

do 31 dana pre početka putovanja 20%

od 30. do 22. dana pre početka putovanja 30%

od 21. do 8. dana pre početka putovanja 50%

od 7. do 3. dana pre početka putovanja 65%

od 2. dana pre početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

d. Iznajmljivanje Rent a car vozila: Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila:

Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi.

Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sledećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubi nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karтеру ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu na licu mesta Putnik je dužan: odmah obavestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti delmičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašćeni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa obezbeđuje Putnika, kao i drugog ovlašćenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopiju ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita ( račun agencije za rent a car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila.

Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrednosti

Ugovora o najmu. Posebna taksa se plaća za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu. Iznajmljenim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i posebnu saglasnot agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sedišta za decu, lanci za sneg i dr. na zahtev Putnika mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje da su njegovi lični podaci uneti u ugovor o najmu vozila verodostojni i da je saglasan da se mogu preneti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

Ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne trošove i eventualno nastalu štetu.

**16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:** Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, 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, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtev nadležnih organa u zakonom predviđenom postupku u skladu sa posebnim propisima.

**17. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može Pogramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije. Ovi Opšti uslovi važe od 25.01.2019.godine. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 25.01.2018.godine.

#### **18. 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.

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

\*Molimo da, obavezno, dva dana pred početak putovanja, proverite vreme polaska.

\*Organizator putovanja nema uticaja na događaje koji su van sfere njegove delatnosti, 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.

\*Poštovani putnici, želimo da Vas upozorimo da usled svetske ekonomske krize može doći do opadanja kvaliteta i servisa hotelskih usluga na svim destinacijama, na šta Euro-line Pekez ne može imati uticaja.

\*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 OBAVEZUJUĆI SU ZA OBE UGOVORNE STRANE.

\*Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.