

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 56/2009) direktor - Upravni odbor TA “ Barcino Tours.” iz Vrnjacke Banje dana 01.07.2011.god. utvrđuje sledeće

### OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i T.A. “ Barcino Tours DOO.” kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

**1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA “Barcino Tours” iz Vrnjačke Banje (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Kada posrednik u programu putovanja organizatora i ugovoru - potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju sa organizatorom, koja može biti i u elektronskoj formi shodno Zakonu o elektronskom potpisu (dalje: ugovor) i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 30 dana pre početka putovanja. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika) Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru.

**2. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su:** Da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja - (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati; Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika; da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora.

Organizator putovanja će jedino za uplaćeni aranžman u celosti izdavati svoj vaučer 7 dana pre korišćenja usluga, koji je jedini važeći dokument za korišćenje usluga i koji se mora lično od strane putnika uručiti ovlašćenom agentu ili predstavniku agencije na destinaciji.

Organizator je obavezan da pruži specificirane usluge isključivo licima navedenim u vaučeru. 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 ([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 i organizator ne snosi odgovornost ukoliko tokom trajanja aranžmana dodje do vremenskih nepogoda, prirodnih katastrofa, požara, štrajkova, oružanih sukoba... i za posledice koje one mogu prouzrokovati. Organizator ne može biti odgovoran za promene programa putovanja usled nepredvidjenih okolnosti i više sile tokom putovanja kao što su: promena vremena leta aviona, štrajkovi, političke krize, havarije i kvarovi na, u, i oko objekta, proglašene elementarne nepogode... U tim slučajevima organizator zadržava pravo promene datuma ili sata putovanja, pravo promene maršrute putovanja, kao i pravo promene objekta bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade putniku. Organizator smatra da je svojevolum izborom destinacije korisnik prethodno uzeo u obzir moguće, eventualne elementarne nepogode, mogućnost terorizma i epidemija. Zato subjektivnu zabrinutost korisnika ne smatra višom silom u slučaju otkaza. Organizator će, u skladu sa eventualnim proglašenjem

vanrednog stanja ili drugim direktivama nadležnih organa, sam odustati od realizacije različitih aranžmana i izvršiti odgovarajući povraćaj uplate.

Fiskalni isečak: Organizator putovanja je obavezan da evidentira promet preko fiskalne kase i izda fiskalni isečak za svaki ostvareni promet. Momenat izdavanja fiskalnih isečaka je datum kada je putnik dobio od turističke agencije dokument o pravu da krene na ugovoreno putovanje (vaučer), odnosno pre polaska na put. (Min. trg. i usl. br. 011-00-00078/2009-02 od 06.05.2009.)

**3. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA su:** Da se detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima putovanja, da se informiše o fakultativnom zaključenju ugovora o osiguranju kojim se pokrivaju troškovi otkazivanja od strane putnika ili troškovi pomoći, uključujući repatrijaciju u svoju zemlju u slučaju nesreće ili bolesti i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime putnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u celosti prihvata; Uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih opštih uslova; Odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana odnosno programa putovanja; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; Pre zaključenja ugovora 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; Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

**4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se na licu mesta ino partneru organizatora putovanja.

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 tačke 13. ovih opštih uslova. Istaknute cene na recepciji, u sobi ili studiju/apartmanu, ukoliko se razlikuju od ugovorene ili one u cenovniku organizatora, na daju pravo putniku da vrši poređenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj eventualne razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u sobama ili studiju/apartmanu u pojedinim zemljama (Grčka, Bugarska...) ne znači da je kategorija uporediva sa našom, ili kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, niti daje pravo putniku na prigovor. Istaknuta kategorija je kao i cena, često niža od stvarne (zbog niže poreske osnovice za vlasnika). Prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili posredno predstavnik agencije mogu zatražiti od putnika da deponuju ličnu kartu ili pasoš sve do napuštanja objekta. Ukoliko plaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu organizatoru do punog iznosa troškova, a koji mogu biti i do ugovorene cene aranžmana. Putniku koji se ne pridržava kućnog reda i remeti mir, bezuslovno će biti otkazan smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak u njemu. U slučaju kada je cena aranžmana izražena po osobi, u slučaju da jedno lice odustane od putovanja u sobi/apartmanu/studiju, druga lica moraju doplatiti razliku po cenovniku ili odustati od aranžmana primenjujući propisane uslove otkaza. Agencija nema i ne daje informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata, u i oko smeštajnih objekata, te stoga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u sobama/studijima/apartmanima. Fotografije iz kataloga, ili sa internet prezentacija unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promene sadržaja, kao ni da će putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, opremljenosti i veličine kao sa fotografije. Treći i četvrti, pomoćni, krevet mogu znatno smanjiti prostor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti manji od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje i sl., sa dušekom tanjim od standardnog. Smeštajni objekti nisu obavezni da imaju sefove, odgovarajući broj stolova i stolica u restoranu, ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena i na plaži. Bazeni mogu biti privremeno zatvarani radi čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od hotela/vile i može biti dvokratno. U vreme visoke sezone, u pojedinim letovalištima, usled velikog broja turista, može doći do neurednog snabdevanja strujom i vodom, za šta agencija ne može biti odgovorna. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za posledice nastale usled nestanka struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, koji su uzrokovani razlozima van uticaja organizatora putovanja. U slučaju da putnik preti agenciji ili njenom predstavniku ili njegovo ponašanje prelazi granice zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju ili intervenciju policije. U takvom slučaju agencija odbacuje svaku odgovornost za štetu i posledice koje bi u tom slučaju mogao trpeti putnik. 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. 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. Analogno navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza može trajati i više dana) i ne prodradumevaju 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 polaska, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim večernjim satima ili napuštanja iste u ranim jutarnjim satima i slično.

Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, priprema i organizacija putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih taksi, lokalnog turističkog vodiča, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga u sobama (room service), korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluge, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (posebne usluge). Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja. Organizator ne može biti odgovoran putniku za naknadno usluge koje izvrši i naplati lokalna agencija, odnosno neposredni pružalac usluga a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima ili na web site-u neposrednih pružalaca usluga. Izleti koje organizuje lokalna agencija, plaćaju se na licu mesta u lokalnoj valuti, bez odgovornosti organizatora putovanja ili predstavnika agencije za kvalitet i povoljnost cene. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu u efektivu, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da organizator ne može biti odgovoran za izlete, niti druge vidove programa. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja (osim na kružnim turama gde se ponuda izleta navede u programu putovanja pod fakultativnim programom sa opisom, sadržajem i cenom izleta) i eventualni prigovori se mogu dostaviti samo lokalnoj agenciji na licu mesta. Ukoliko organizator publikuje u svome katalogu obaveštenja o organizaciji izleta na licu mesta od strane trećih lica, čini to u informativne, a ne u propagandne svrhe. Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. Za autobuske aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na određenoj 30 minuta ranije u odnosu na predviđeno vreme polaska. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratioca ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva 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 vodiča, 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. Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

**5. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Objavljena sniženja cene aranžmana (first minute, last minute, specijalne ponude, budget programi ...) ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

**6. KATEGORIZACIJA, OPIS USLUGA I KORISNE INFORMACIJE:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicijalne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i

nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije posebno ugovorio posebne usluge (usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta), nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru. Vila je smeštajni objekat namenjen smeštaju gostiju u letnjem periodu, bez grejanja. Nema recepciju i sastoji se od studija ili apartmana, a vrlo retko i od soba. Kategorija se definiše brojevima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. U vilama u Grčkoj, smeštaj se vrši u studijima i apartmanima. Studiji su jednodimenzionalni smeštajni kapaciteti, a u apartmanima je spavaća soba od kuhinjskog dela odvojena vratima ili hodnikom. Svi apartmani/studiji su umereno konforni, opremljeni samo osnovnim nameštajem i osnovnim kuhinjskim priborom za predviđeni broj putnika. Osnovni kuhinjski pribor: plitki i duboki tanjiri, šolje, čaše, šerpa, tiganj i džezva za kafu. Osnovni nameštaj: navedeni broj kreveta, orman (bez fijoka, samo garderobni deo sa vešalicama), sto, stolice. U apartmanima/studijima se može, osim navedenog, nalaziti dodatni pribor i nameštaj. Sav pribor i nameštaj su već korišćeni od strane gostiju, nisu u novom stanju, ali su ispravni za upotrebu. Ukoliko se nešto od nabrojanog pribora ili inventara ne nalazi u apartmanu ili se nalazi u neispravnom stanju, molimo vas da se obratite vašem predstavniku, koji je dužan da u razumnom roku otkloni nedostatak. Obaveza organizatora je da obezbedi funkcionalnost celokupnog navedenog inventara, ali ne i da ulepšava njegov estetski izgled, time organizator ne može biti odgovoran za vizuelno stanje i to ne može biti predmet eventualne žalbe putnika. Tokom svog boravka gosti sami održavaju čistoću u apartmanima/studijima i obavezni su da ga predaju na dalje korišćenje u stanju u kakvom su ga zatekli (izneto smeće, oprani sudovi, počišćen pod...). Čišćenje apartmana od strane čistačica, obavlja se samo u danima smena gostiju (kada jedni gosti napuštaju apartmane, a drugi se smeštaju). Zbog vremenske ograničenosti čišćenje ne podrazumeva otapanje frižidera, ribanje pločica, rešoa/šporeta... U svim apartmanima se nalazi posteljina i čebad za predviđeni broj gostiju. Posteljina se menja na 5 dana, menjaju je gosti sami tako sto zaduže čistu posteljinu, a vlasnicima vrata korišćenu. Usled nekorišćenja čebadi tokom zime, ista se mogu osećati na ustajalost prilikom prve upotrebe u prolećnim danima. Pojedini standardi, u nekim objektima, nisu adekvatni našim, kao npr. kod kupatila (način izgradnje i kapacitet istovremenog korišćenja tople vode u objektu), kod čega agencija nije mogla imati uticaja. Napuštanje apartmana je moguće samo u vremenu 08:00-24:00 časa. U objektima sa upotrebom bazena, korišćenje bazena je uslovljeno pridržavanjem pravila definisanih u pisanoj formi i istaknutih pored bazena. Nepridržavanje navedenim pravilima, daje za pravo vlasnicima da udalje goste sa bazena. TV aparati koji se nalaze u vilama mogu biti različitih veličina i različitog kvaliteta prijema slike i sa uglavnom domaćim kanalima. Daljinski upravljači: prilikom preuzimanja ključeva, gosti dobijaju daljinske upravljače (TV, AC). Iste su obavezni da predaju u ispravnom stanju prilikom razduživanja i napuštanja apartmana. Prvog i poslednjeg dana boravka u mestu, nije obezbedjen prostor za dnevni odmor gostiju, niti je obezbedjen prostor za odlaganje stvari. Apartmani se prvoga dana koriste posle 15:30 časova, a poslednjeg dana napustaju do 09:00 časova. Voda iz vodovoda nije za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. U vilama koje se koriste za smeštaj gostiju, stolarija i nameštaj u apartmanima, studijima i sobama su predviđeni i pravljani samo za izdavanje tokom letnje sezone i u skladu sa time nemaju idealnu toplotnu i zvučnu izolaciju. Hotel je smeštajni objekat koji ima recepciju, kao i sve ostale pripadajuće hotelske sadržaje i sastoji se od više tipova soba. Kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Village, Resort, Club je kompleks koji se sastoji od više objekata, bungalova i/ili depandansa (odvojene smeštajne jedinice sa centralnom recepcijom sa lobijem kao i ostalim pripadajućim hotelskim sadržajem). Sastoji se od više tipova soba, a kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Hotel apartmanskog tipa (aparthotel) je smeštajni objekat koji ima recepciju, neretko mali lobi, a smeštajne jedinice su studiji, apartmani, a ponekad i sobe. Ponudjeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima Barcino Tours opisani su prema službenoj kategorizaciji domicijalne zemlje. U programu putovanja, navedena je važeća kategorija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera. U slučaju eventualne naknadne promene kategorije hotela, organizator putovanja ne snosi odgovornost. Ishrana, konfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i pre svega cenom, a pod nadzorom su lokalnih turističkih prava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju prosečne standarde kvaliteta (konfora), uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te ukoliko putnik nije posebno 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 isl.). Pojedini, u programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu i zatvoreni bazen u letnjem periodu...) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Pojedini standardi, u nekim objektima, nisu adekvatni našim, kao npr. kod kupatila (način izgradnje i kapacitet istovremenog korišćenja tople vode u objektu), kod čega agencija nije mogla imati uticaja. Kvalitet i količina hrane u hotelima zavisi od lokalne kategorizacije i načina ishrane i običaja lokalnog stanovništva. Većina hotela ne dozvoljava unošenje hrane i pića (čak ni vode) u hotele, već se to prodaje u hotelskim prodavnicama. Vrlo često, smeštajne

jedinice, iste kategorije i cene, ali i u okviru istog objekta, nisu iste. Veličina, spratnost i pogled iz soba/studija/apartmana nije u nadležnosti agencije. U uslovima niske sezone, a ponekad i tokom visoke sezone, moguće je da neki od sadržaja hotela, ugostiteljski i trgovinski objekti letovališta/zimovališta nisu u funkciji, za šta agencija ne može biti odgovorna. Ukoliko putnik nema posebno ugovorenu sobu/apartman/studio posebnih karakteristika (pogled more, spratnost, sobu za invalide...) prihvaćće bilo koju smeštajnu jedinicu u ugovorenom objektu iz programa putovanja. U objektima sa upotrebom bazena, korišćenje bazena je uslovljeno pridržavanjem pravila definisanih u pisanoj formi i istaknutih pored bazena. Nepridržavanje navedenim pravilima, daje za pravo vlasnicima da udalje goste od bazena. Agencija ne može uticati na vršenje raspodele soba u hotelu (isključiva nadležnost recepcije). Objašnjenja: 1/1, 1/2, 1/3, 1/4... jednokrevetna, dvokrevetna, trokrevetna, četvorokrevetna soba, studio ili apartman

-1/2+1, 1/3+1...dvokrevetna/trokrevetna soba, studio ili apartman sa ležajem koji nije standardnih dimenzija, a uračunat je u cenu i koji mogu koristiti odrasle osobe i deca (proveriti opis u katalogu)

-Soba je smeštajna jedinica u hotelu ili vili koja nema kuhinjske elemente, a ponekad i terasu

-Studio (St) je smeštajna jedinica u vili, sa ili bez predsoblja, u kojoj se uglavnom u istom prostoru nalazi deo sa kuhinjskim elementima i osnovnim priborom za jelo za odgovarajući broj osoba, kreveti, orman, zasebno kupatilo i terasa

-Apartman (Ap) je smeštajna jedinica u vili (često bez predsoblja) koja se sastoji od spavaće sobe sa 2 do 3 kreveta, dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva kreveta, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase. Spavaća soba nije uvek odvojena od dnevnog boravka vratima, već ih ponekad razdvaja samo hodnik

-Duplex (Dp) je smeštajna jedinica u vili koja se sastoji od 2 ili 3 spavaće sobe sa po 2 do 3 kreveta sa ili bez dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva ležaja, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase

-TWC je WC/kupatilo sa stojećom tuš kadom ili bez nje

-Najam – primenjuje se kod studija/apartmana i uključuje troškove električne energije, vode, korišćenja inventara i komunalnu taksu.

Posteljina je sastavni deo inventara (promena se vrši jednom tokom smene, odnosno na 5 dana, ukoliko nije drugačije naglašeno) ali ne i peškiri, toalet papir, sapuni, sredstva za održavanje higijene i pranje posudja. Gosti sami održavaju higijenu i iznose smeće. Najam počinje prvoga dana boravka posle 15:30 časova, a poslednjeg dana se završava do 09:00 časova

-Pomoćni ležaj (Pl) je ležaj čije prisustvo može znatno smanjiti prostor u sobi/studiju/apartmanu i često je manji od standardnog ležaja, na izvlačenje, prenosiv, metalni ili drveni, fotelja i sl., sa dušekom tanjim od standardnog

- Kauč ili sofa je ležaj sa naslonom, obično na otvaranje ili razvlačenje, sa rukohvatima sa strane, manje udoban i manjih dimenzija od standardnih kreveta

- Grčki / francuski /bračni krevet je krevet za dve osobe minimalne širine 120 cm

- Korisne informacije: Zbog očuvanja životne sredine, prirodnog ekološkog okruženja i čistoće mora, u priobalnim delovima se ne vrši zaprašivanje protiv komaraca i drugih insekata pa je moguća pojava istih u smeštajnim objektima i na plažama. Od insekata se gosti mogu zaštititi kupovinom sprejeva ili aparata protiv insekata u supermarketima. U pojedinim objektima, zbog zelenila i bujne vegetacije u okruženju ili urbane sredine, može se dogoditi da se u sobi pojave insekti, glodari, vodozemci, gmizavci i sl. (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage) za šta agencija ne može biti odgovorna. Ukoliko se to desi, obavezni su o tome odmah obavestiti predstavnika koji će preduzeti sve neophodne dalje mere. Odvodne i kanalizacione cevi u svim smeštajnim objektima u Grčkoj su užeg prečnika od onih koje se koriste u Srbiji pa je lokalno pravilo koga se svi pridržavaju da se toalet papir i sve ostalo što može dovesti do začepjenja odvodnih cevi ne baca u WC šolje već u za to predviđene kante koje se nalaze u svim sanitarnim čvorovima. Upozorenje da je zabranjeno bacanje toalet papira u WC šolju se nalazi na skoro svim objektima u grčkoj, pa tako i u vilama, hotelima, restoranima... predstavlja upozorenje da se u WC šolju ne baca toalet papir i vata, ne prosipa masnoća, ostaci hrane, otpadaka i slično, zbog standardno uskih kanalizacionih cevi i mogućih zagušenja. Ukoliko dodje do zagušenja cevi, gosti sami snose trošak odčepjenja cevi u sobi/studiju/apartmanu/vili. Telefoniranje za Srbiju iz Grčke se vrši biranjem koda 00381 za Srbiju, pa pozivni broj za grad bez nule. Voda iz vodovoda nije za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. Restorani koji se nalaze u letovalištim se razlikuju po atmosferi, veličini, izgledu, ponudi i cenama usluga. Molimo putnike da se pre korišćenja usluga i konzumacije, informišu o ponudi i cenama usluga koje restorani pružaju. Prodavnice koje se nalaze u letovalištim se razlikuju po veličini, izgledu, ponudi i cenama proizvoda. Molimo putnike da se pre uplate informišu o cenama u supermarketima. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen u smeštajnim objektima Organizatora. U smeštajnu jedinicu je strogo zabranjeno dovođenje osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, kao ni stvari i hrane sa jakim i neprijatnim mirisom. Takođe, u smeštajnoj jedinici nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju i koji mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnost na električnim instalacijama. Nepoštovanje ovih odredaba daje pravo vlasniku vile, hotelu ili agenciji da mogu gostima otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira za neboravak u njemu.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćice bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje 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. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 15:30 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 h na dan završetka korišćenja usluge. Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno mogu pogoršati kvalitete smeštaja. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad. Organizator ne pružima odgovornost za gubitak ili krađu, vrednosti i dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika i hotelijera. 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 švedskog stola ili menija. Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i 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, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.). 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 je dobije od vodiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja. Sedišta u autobusu se ne numerišu prilikom prodaje aranžmana, niti je utvrđen način promene sedišta tokom putovanja (u odlasku jedan model a u povratku drugi model autobusa sa različitim brojem sedišta), ukoliko nije ugovorom drugačije određeno (izvršena doplata za biranje sedišta). Organizator, odnosno prevoznik, ovlašćen je da sam izvrši ad hoc raspored sedenja u zavisnosti od konkretnih prilika. U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih neprilika, vanrednih situacija u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama i slično, organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem (vanlinijski autobuski prevoz). Autobuskim prevozom do letovališta nije predviđeno da autobusi putnike i njihov prtljag voze do samog smeštajnog objekta, već što je moguće bliže objektima, a u zavisnosti od uslova i mogućnosti na licu mesta. S obzirom da se istovar prtljaga u letovalištima vrši u proseku na 300-500 m od vila i hotela, molimo stranke da količinu svog prtljaga prilagode svojim mogućnostima nošenja. Ukoliko do oštećenja prtljagu dodje zbog neprimerene količine i sadržaja prtljaga u njemu, putnik nema pravo na naknadu štete već nastalu štetu snosi putnik. U slučaju oštećenja prtljaga, nastalog nepažnjom prevoznika, sačinjava se zapisnik na licu mesta koji svojim potpisom overavaju oštećeni putnik i turistički vodič/pratilac u autobusu, na osnovu kojeg se može podneti zahtev za nadoknadu štete kod organizatora putovanja u roku od 8 dana od povratka sa putovanja. Vreme i mesto polaska autobusa su naznačena u ugovoru, kao i vremena i mesta usputnih stajališta, radi ulaska putnika u autobus u toku putovanja ka letovalištu. Vreme određeno za povratak putnika iz mesta letovališta (u zavisnosti od destinacije odnosno inostrane zemlje) je podložno korekciji primenom važećeg zakona o saobraćaju i vanlinijskom prevozu putnika u drumskom saobraćaju, autobus (vozilo) mora da ima neprekidnu pauzu u mestu u trajanju od 9 časova između dve vožnje. Navedena vremena polaska i povratka/satnica autobusa su očekivana vremena i podložna su promeni zbog navedenih situacija.

Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu odredjenom za grupu i da se pridržavaju svih dogovorenih satnica. Organizator je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 15 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Usputno prihvatanje putnika ne može biti duže od 15 minuta. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika. Sopstveni prevoz: Odlukom da koriste prevoz sopstvenim automobilom, stranke preuzimaju na sebe obavezu vođenje brige o bezbednosti svoga automobila kao i o njegovom parkiranju.

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih

država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja (ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja) i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora niti posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao: specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i sam snosi sve posledice i štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10.

**9. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja 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 i 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 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i 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 putovanja 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 putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Organizator se oslobadja ispunjenja Ugovora ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknadi pričinjenu štetu.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja. Ako u programu putovanja nisu definisani posebni uslovi za odustajanje putnika od putovanja, agencija na ime troškova odustajanja putnika od celokupne cene aranžmana zadržava:

10 % ako se putovanje otkáže do 45 dana,

30 % ako se otkáže 44 do 30 dana,

50 % ako se otkáže 29 do 21 dana,

80 % ako se otkáže 20 do 10 dana,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana,

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

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid

putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa. Organizator, 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. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja.

Ukoliko plaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu organizatoru do punog iznosa troškova, koji mogu biti i do ugovorene cene aranžmana.

U slučaju otkaza putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putniku novac vraća osiguravajuća kompanija čiju polisu o otkazu putovanja putnik poseduje.

Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

**11. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga standardne veličine. Deca do 2 godine plaćaju prevoz i imaju svoje sedišta u autobusu. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim, domaćim propisima i uzansama. Transport specijalnog, nestandardnog prtljaga je isključivo stvar samih putnika. Preporučuje se da se dragoceni nakit i ostale vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.

**12. OSIGURANJE:** Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljaga, posledica nesrećnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja) za putovanja u inostranstvu i u R. Srbiji. Preporučuje se putniku da obezbedi polise putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ili pojedinih vidova osiguranja, u pisanoj formi stavljen putniku na raspolaganje, smatraju se sastavnim delom ponude uz program putovanja organizatora, ako programom putovanja nije ponuđen neki drugi paket ili vid putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prvoza i slično, voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom 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, vezane 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. Prema Zakonu o turizmu organizator ima polisu osiguranja od odgovornosti iz delatnosti prema putniku, koja se odnosi na ugovoreni program putovanja. U slučaju nelikvidnosti ili stečaja organizatora, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravača „Wiener Stadtische Osiguranje A.D.O.“, iz Beograda, ulica Bulevar Mihaila Pupina 165G. Polisa broj 42233726 Polisa Osiguranja odgovornosti organizatora putovanja prema putniku, počinje od 01.07.2011 do 10.02.2013. suma osiguranja od 7000 eura. Polisa broj 273101 Polisa Osiguranja potraživanja za slučaj insolventnosti organizatora putovanja, počinje 01.07.2011 vazi do 10.02.2013. Suma osiguranja 10.000 eura. Potrebno je da putnik navede broj Ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati.

**13. PRIGOVOR I REKLACIJA PUTNIKA:** Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdati prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), saradivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponudeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ukoliko putnik na licu mesta prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, agencija neće uvažiti putnikov naknadni prigovor.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponudjenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen, Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostaviti opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (potvrdu o prigovoru, račune o plaćenim dodatnim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. 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 reklamacije. Prigovor ne daje pravo putniku da zahteva nadoknadu štete Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta, Organizator je dužan



dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije.

**VAŽNE INFORMACIJE:** Sa obzirom na blizinu velike vodene površine, u vazduhu je prisutna velika vlažnost. Eventualna vlaga koja se oseća u vazduhu i apartmanima, neprijatni mirisi i budj ne mogu se smatrati objektivnim razlogom za reklamaciju stranaka. Ukoliko stranke samovoljno odluče da ne koriste uplaćenu uslugu, o tome ne obaveste predstavnika ili organizatoru ne omoguće razuman rok da se otklone svi eventualni nedostaci, odriču se prava na eventualnu refundaciju. Prvi i poslednji dan boravka na putovanju, koji su namenjeni prijavi i odjavi putnika, ne mogu se reklamirati kao izmena ili skraćenje i produženje boravka. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja (isključuje se pravo korisnika usluga na naplatu idealne štete). Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili 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 i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora odnosno reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih opštih uslova. Ukoliko putnik ne ispoštuje navedenu proceduru, prigovor neće ni biti razmatran. 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 domicijalne zemlje i ukoliko do takvih situacija dodje, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja i njegov predstavnik su jedino ovlašćeni, ali ne i obavezni, da Vam pomognu u posredovanju između Vas i nadležnih vlasti.

**14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA »NA UPIT I POJEDINAČNE USLUGE«:** Za individualne »rezervacija na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrditi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti. Organizator, osim zbog 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, pod uslovom da su te usluge u rezervaciji naznačene kao usluge neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.)

**15. 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 licima određenim posebnim propisima.

**16. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima predvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, kao i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl.

Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika, a definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja. U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja uz primenu propisa Republike Srbije. Ovi opšti uslovi važe od 01.07.2011.godine kojim danom prestaju da važe opšti uslovi putovanja objavljeni 09.12.2010.godine.

Direktor  
Vladimir Bogićević