

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Molimo Vas da pre potpisivanja Ugovora/potvrde/prijave o putovanju prethodno pročitate i proučite tekst Opštih uslova putovanja, jer Vašim potpisom potvrđujete da su Vam isti uručeni, da ste upoznati sa sadržinom istih i da ih u celosti prihvatate.

Odredbе ovih Opštih uslova čine sastavni deo **Ugovora/potvrde/prijave** o putovanju (u daljem tekstu: Ugovor) između putnika i TA „BRAVO TOURS“ kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

1. **PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:** Organizator putovanja i putnik saglasno konstatuju da je putniku pre zaključenja Ugovora o putovanju uručen Program putovanja (u daljem tekstu: Program) u skladu sa odredbom člana 56. Zakona o turizmu i 93. Zakona o zaštiti potrošača. Organizator je dužan da u ugovoru izričito navede svaku promenu iz Programa, a koja nastane u periodu od predugovornog obaveštavanja putnika do zaključenja Ugovora.

2. **PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu organizatora, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA "BRAVO TOURS" iz Leskovca (dalje: Organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada posrednik u programu putovanja organizatora i ugovoru ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa kao organizator putovanja. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora ili Ugovora sačinjenog na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. 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 11. ovih Opštih uslova. U slučaju zaključenja ugovora, podaci iz Programa postaju njegov sastavni deo, obavezuju organizatora i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Organizator je dužan da pre zaključenja Ugovora obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz programa u primerenom roku pre zaključenja ugovora, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ako je putnik rezervisao putovanje putem sredstva komunikacije na daljinu, organizator je dužan da ga obavesti o svakoj promeni iz programa na način na koji je izvršena rezervacija. Ukoliko nova ponuda organizatora odstupa od rezervacije, putnik može u roku od 5 dana prihvatiti istu. Ugovor se zasniva na toj novoj ponudi ukoliko nas obavestite u tom roku o prihvatanju, što može biti i kroz plaćanje.

Potpisivanjem ugovora od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove Opšte uslove putovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) 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.

3. **OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su:** Da sa putnikom zaključi ugovor, da putniku uruči pisani program i ove opšte uslove i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja - (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja), mogućnosti osiguranja koje pokriva troškove otkaza turističkog putovanja od strane putnika u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa turističkog putovanja; Isplati srazmerno 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 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; Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti se organizator 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, odnosno naziv, adresu i broj telefona organizatora; ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa.

U slučaju da se rezervacija i prodaja turističkog aranžmana vrši na daljinu, organizator je obavezan da sa putnikom zaključi Ugovor koji osim podataka iz programa sadrži i: posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio; adresa, postupak i rok za ulaganje pritužbi putnika, kao i rok za rešavanje pritužbi, naziv i adresu organizatora, putnika i osiguravača; datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana i uslove pod kojima putnik ima pravo da odustane od ugovora i naziv i adresa zastupnika odnosno posrednika, ukoliko je preko njih zaključen ugovor.

4. **OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA su:** Da se detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni programom, da se upozna o mogućnostima zaključenja ugovora o svim mogućim fakultativnim vidovima osiguranja; 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; 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 određene zemlje (granični, carinski, 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, organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana odnosno programa; bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.yu) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika organizatora o tačnom vremenu povratka. Putnik ima pravo da odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje).

5. **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.

Cena programa uključuje kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta ubičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom predviđeno ili posebno ugovoreno.

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

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu su određeni od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja).

Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene programom.

Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom i pisanim putem ugovorene. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima i ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela, i dr., osim ako putnika nije izričito uputio na iste.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima, odnosno na svom web sajtu. Očigledne štamparske i računске greške daju nam pravo na osporavanje ugovora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme – čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga u navedenim slučajevima organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeden ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program u celosti izvršen. ALTERNATIVA: (.....)moguće je da se ugovoreni početni ili završni obrok zameni "hladnim obrokom" van ili u smeštajnom objektu).

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim danima. Ukoliko želite promenu potrudimo se uz nadoknadu da Vam obezbedimo alternativni prevoz. Ukoliko iz ličnih razloga pojedine usluge koje ste platili ne iskoristite, možemo Vam vratiti deo novca ali samo u slučaju da nam nosilac usluge izda odobrenje, međutim ukoliko se radi o beznačajnoj usluzi nismo u toj mogućnosti.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom 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 turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.

Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu – ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, imamo pravo da zahtevamo punu cenu smeštaja ili ukoliko je moguće da smestimo putnika drugačije od dogovorenog.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga od sadržaja ugovora o putovanju koje nisu prouzrokovane samom našom voljom su dozvoljene samo ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept rezervisanog putovanja. Eventualni garantni zahtevi ostaju netaknuti ukoliko promenjene usluge nisu manjkave. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz zbog nas ili prevoznika treba da bude premešten sa drugog aerodroma ili da sleti na drugi aerodrom, mi preuzimamo troškove alternativnog prevoza – najmanje u visini vozne karte 2. klase do prvobitno rezervisanog aerodroma.

Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo mesto, imamo pravo da tražimo nadokandu za nastale potrebne troškove promene. Lice koje je rezervisalo i treće lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za ostatak cene putovanja. Možemo da se protivimo promeni putnika, ukoliko postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili se protivimo zakonskom regulativom ili drugim pravnim odredbama

Usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

6. 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 drugim 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 organizatoru, 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. Naknadna sniženja cena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora – reklamacije putnika prema organizatoru.

Ukoliko povećanje iznosi više od 10 % imate pravo da zahtevate zamenu aranžmana za sličan, ukoliko smo u mogućnosti da Vam ponudimo takvo putovanje bez doplate iz naše ponude. Iskoristite ova prava u roku od 48 h nakon dobijanja informacija o promeni cena.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne 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 dodatno ugovorio posebne usluge nema osnova za podnošenje prigovora - reklamacije organizatoru.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ : Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće 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. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora – vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja dužan je da izmene bez odlaganja 5 dana saopšti potrošaču u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču. Putnik može da prihvati izmene ugovora ili da bez naknade raskine ugovor o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti organizatora na način na koji je izvršio rezervaciju.

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja 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 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 objekt 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 prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorkrevetne 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 mogu da pogoršavaju kvalitet smeštaja, u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

Osim kod namere i grube neodgovornosti organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

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.

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE 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. Organizator je obavezan na njegov zahtev putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

Usluga transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje 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, 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 mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding 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.

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 udaljanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. 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. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. 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). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

9. 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 državljanke drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da putnik 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 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 utvrdjuje 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 npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditet idr. 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 da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u 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 11. ovih opštih uslova.

10. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora (cenu, destinaciju, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategoriju prevoza, datum otpočinjanja turističkog putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja), dužan je da izmene bez odlaganja 5 dana saopšti putniku, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku.

U slučaju da putnik raskine ugovor ili ako organizator iz bilo kog razloga raskine ugovor osim ukoliko je za to odgovoran putnik, Putnik ima pravo izbora i da u roku od 48 h od dana prijema obaveštenja u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju:

- 1) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta i plati razliku u ceni;
- 2) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u ceni;
- 3) da zahteva povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Organizator je dužan da putniku naknadi troškove nastale raskidom ugovora, osim u slučaju:

- 1) raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je pre zaključenja ugovora obavestio potrošača da je izvršenje turističkog putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obaveštavanje Putnika o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana otpočinjanja turističkog putovanja;
- 2) prestanka ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, 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 15 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, a vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta (brisati, mora biti u programu).

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 oslobađa ispunjenja ugovora onda, 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 da organizatoru nadoknadi pričinjenu štetu.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, 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 putovanja, ako p nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

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.

Izuzetno od napred navedenog:

kod Krstarenja

do 91 dana pre početka putovanja EURO 60,-

od 90. do 50. dana pre početka putovanja 15%

od 49. do 30. dana pre početka putovanja 20%

od 29. do 22. dana pre početka putovanja 30%

od 21. do 15. dana pre početka putovanja 50%

od 14. do 1. dana pre početka putovanja 75%

na dan putovanja ili kod nedolaska 80%

kod individualnih putovanja

a kod Hotela

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%

za No show 100% od cene, odn. minimum € 36.

b kod Apartmana po jedinici

do 45 dana pre početka putovanja 10%

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

od 29. dana pre početka putovanja ili kod nepojavlivanja 100% od cene odnosno minimum € 36,-.

c kod kamp vozila i motora (Amerika-Programm)

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 nepojavlivanja 80%

d kod rent a car

do 1. dana pre početka putovanja / zakupa EUR 30 po vozilu – bon (vaučer). Nadoknada ukoliko se pre vremena vrati vozilo nije moguća.

U slučaju storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, Železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

Ukoliko je rezervisano i kombinovano više pojedinačnih usluga iz kataloga (npr let i kruzna tura), naknada za storno se obračunava pojedinačno i na kraju se sabira.

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 putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca 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 zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja.

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.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od strane osiguravača.

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

12. PRTLJAG : Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. 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 i domaćim propisima.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: www.beg.aero .

Osim kod namere i grube nepažnje organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

13. OSIGURANJE: Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u R. Srbiji. Preporučuje se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize.

Prema Zakonu o turizmu organizator ima polis osiguranja od odgovornosti iz delatnosti br. **6-37877** osiguravajuće kompanije UNIQA". U slučaju nemogućnosti organizatora da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika u mesto polaska zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, putnici zatečeni na putovanju treba na najbrži način da kontaktiraju osiguravača", na tel. br. **+381112024100** ili e.mail: **info@uniqa.rs** Potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati.

14. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdati prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili direktno organizatoru i sarađivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene ako nesavesno i na propisani način propusti da ukaže organizatoru na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga. Za prigovore, pomoć, hitne i druge slučajeve putnik nas može kontaktirati preko telefona broj +38116 244-222 odnosno faksa broj +38116 233-802 radnim danima od 09-18h po srednjeevropskom vremenu, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: bravotours@gmail.com i na našoj adresi: Leskovac, Bulevar Oslobođenja br.147. Potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci).

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 ponuđenog rešenja smatra se da je program u celosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru (30 dana od dana uočene nepravilnosti), dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim 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 punomoćem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, 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 isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos ukupne cene programa. 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 izvršenju refundacije 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 smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih opštih uslova. (ALTERNATIVA: Dok organizator ne donese odluku o podnetom prigovoru, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.) Putnik i organizator ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova.

14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE: Za individualne »rezervacije 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 potvrdi 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.)

Ukoliko prijavite i ugovorite samo jednu uslugu bez ostalih usluga putovanja, organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge. (ALTERNATIVA: Član 3. tačka 25. ZOT)

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 poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl.

U slučaju pokretanja sudskog spora, a nakon arbitražne presude Arbitražnog suda YUTA, nadležan je sud prema sedištu Arbitražnog suda uz primenu propisa R. Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od 22.01.2011.god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni 12.08.2010.godine.

TA „BRAVO TOURS“

SNEŽANA SPASIĆ
direktor