



**Turistička agencija „KARPATI“ d.o.o.**  
21000 Novi Sad, Braće Ribnikar 10  
Reg. privr. subj.: BD 244709/2006, PIB: 101655306  
Tekući račun: 335-2754-41  
Tel.: (021) 427 117; Tel./fax: (021) 466 940  
E-mail: karpati@eunet.rs WEB: www.karpati.co.rs  
Licenca OTP br. 426 od 26.02.2006.

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009), direktor Turističke agencije „Karpati“ iz Novog Sada utvrđuje, dana 15.01.2010. godine, sledeće

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA,

čije odredbe čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i T. A. „Karpati“, kao organizatora putovanja, i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredaba definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja

**1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Za putovanje koje organizuje T. A. „Karpati“ (u daljem tekstu: organizator) putnik se može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora i agencijama sa kojima organizator ima zaključen ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u programu putovanja organizatora i u 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 (pri čemu ugovor-potvrda može biti i u elektronskoj formi, shodno Zakonu o elektronskom potpisu) i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene plaća se 15 dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik ne izvrši u roku 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:** Obaveza organizatora jeste da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju; da mu uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja; da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja, kao i da mu 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, Opštim uslovima YUTA-e i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja te ukoliko su propusti posledica delovanja više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili ukoliko su propusti posledica nekih drugih događaja koje organizator nije mogao predvideti ni prevladati. Najzad, obaveza organizatora jeste da se, saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, stara o pravima i interesima putnika i da pre polaska na put putniku dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije-partnera organizatora.

**3. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:** Obaveza putnika jeste 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; da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrdi da ih u celosti prihvata; da uplati ugovorenu cenu, pod uslovima, rokovima i na način predviđen opštim uslovima i programom putovanja; da organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i da garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granične, carinske, sanitarne, monetarne i druge propise); da, po sopstvenom izboru, obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; da isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih opštih uslova; da odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i da organizatoru nadoknadi stvarne troškove

prouzrokovane zamenom putnika; da opravdani prigovor saopšti bez odlaganja, na licu mesta, organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; da se, pre zaključenja ugovora, informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.mfa.gov.yu) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; da se o tačnom vremenu povratka informiše najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, kod vodiča-predstavnika organizatora.

**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 inopartneru organizatora.

Cena programa putovanja uključuje kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju: prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (u daljem tekstu: standardne usluge). Ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom putovanja ili nije posebno ugovoreno, cena aranžmana ne uključuje troškove: aerodromskih 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, smeštaja u jednokrevetnoj sobi ili u sobama sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatnih obroka i dr. (u daljem tekstu: posebne usluge).

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja, determinisani su od neposrednih pružalaca usluga i njih 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 putovanja putnik mora sa organizatorom ugovoriti posebno, pisanim putem. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja.

Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati inopartner, odnosno neposredni pružalac usluga, pri čemu te usluge nisu bile predviđene programom putovanja niti su bile ugovorene pisanim putem.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga (npr., hotela).

Datum početka i završetka aranžmana, utvrđen programom putovanja, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme-čas polaska ili dolaska putnika, ulaska putnika u smeštajni objekat, poletanja aviona i dr. uslovljeni su procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, na koje organizator ne može da utiče. Zbog toga, eventualno odstupanje u programu usled navedenih razloga ne može biti osnov za prigovor-reklamaciju putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja predviđeni su za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja, već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, usled čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju 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 jeste sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa pre prvog vremena poletanja objavljenog od strane avio-kompanije. 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, ukoliko se obezbede ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. „hladnog obroka“, u smeštajnom objektu ili izvan njega, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora, predviđene programom putovanja, ne podrazumevaju celodnevno i kontinuirano

prisustvo. 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.

Usmene i bilo koje druge vrste informacija koje se razlikuju od onih iz pisanog programa putovanja ili posebnog pisanog ugovora, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-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 ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora-reklamacije putnika prema organizatoru.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge, opisani prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prvenstveno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van su nadzora i uticaja 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.

**7. 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. 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, naročito u pogledu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unosa hrane i pića u sobe, poštovanja reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broja osoba u sobi i dr. Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije u 16.00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09.00 h na dan završetka korišćenja usluge.

Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) po pravilu su 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 različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva njegov neprekidan rad (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 sa sobom nose vredne predmete. U suprotnom, putniku se preporučuje da predmete uredno preda 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, zavise pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja, bez obzira na to 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 da putniku, na njegov zahtev, uz ugovor uruči specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako one nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, doručak podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu à la carte – posluživanje.

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumevaju standardni kvalitet, po važećim propisima zemlje u kojoj se usluga realizuje, i primenjuju se propisi, principi i pravila određeni 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 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 kojeg angažuje organizator putovanja.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu. Ukoliko je putnik pod uticajem alkohola ili droge ili se neprimereno ponaša, organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili da ga u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, s tim što dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije. Ukoliko, zbog udaljevanja iz prevoznog sredstva, putnik ne dođe do hotela, primenjuvaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava i alkohola. Putnik ne sme uznemiravati službena lica u autobusu – vozače i vodiče; u protivnom, biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vođa – vođa. Vođa – vođa 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 obaveza je 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 stvari zaboravljene u autobusu agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag 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 komfornom autobusu (minibus, 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.

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

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna putnike državljane drugih država sa uslovima (viznim, carinskim, zdravstvenim i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam, blagovremeno i uredno, obezbedi potrebne uslove i isprave. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja, i mora u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne podatke i dokumenta potrebne za dobijanje vize, ukoliko nju 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, on ne garantuje dobijanje vize niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta i drugih dokumenata niti je odgovoran u slučaju da pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik u toku putovanja izgubi putne isprave ili mu one budu ukradene, dužan je da, o svom trošku, blagovremeno obezbedi nove putne isprave, pri čemu snosi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan da ugovori posebne usluge (npr. specifičnu ishranu i karakteristike smeštaja) u vezi sa njegovim zdravstvenim stanjem (hronična bolest, alergija, invaliditet i dr.). 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, pri čemu sam snosi sve posledice i štetu.

Putnik je dužan da striktno poštuje carinske, devizne i dr. propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i zemalja u kojima boravi. 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 u vezi sa odredbama ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

#### **9. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:**

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 ne objavljuje program i ne zaključuje ugovore. Takvi su slučajevi, na primer, nedovoljan broj prijavljenih putnika i druge objektivne okolnosti, o čemu je organizator dužan da obavesti 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, 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 u vezi sa prvobitno zaključenim ugovorom. 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), organizator zadržava pravo da, pre početka i za vreme putovanja, promeni dan ili sat putovanja, kao i pravo da promeni rutu putovanja i da načini neophodne izmene programa putovanja, bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku, o čemu je dužan da bez odlaganja, na najpogodniji način, obavesti putnika. 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 o putovanju u slučaju da putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja grubim i nedoličnim ponašanjem, bez obzira na opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pismeno izvesti organizatora.

Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja:

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

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

20% ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja;

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

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

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

100% ako se putovanje otkáže 5 ili manje 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 da organizatoru nadoknadi 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 zvanično proglašene elementarne nepogode. Za navedene slučajeve, putnik je obavezan da organizatoru dostavi 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. Opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja ne mogu se smatrati lokalni teroristički napadi, eksplozije, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa. U slučaju da putnik koji je odustao obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, organizator je dužan da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Iznenadna bolest podrazumeva iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj koje je utvrdio ovlašćeni lekar i koji nastanu posle zaključenja ugovora o putovanju i nisu u vezi sa nekim prethodnim zdravstvenim stanjem niti su njegova posledica, a takve su prirode da zahtevaju lečenje i boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućavaju početak ugovorenog putovanja.

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

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

**11. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio- prevoznik, besplatan je. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga, od aerodroma do hotela i natrag, isključivo je stvar samog putnika. 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 da vodi 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 primenjuju se posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom te preporučujemo da se putnik, za više informacija, informiše na aerodromu „Nikola Tesla“ u Beogradu, na telefon 011/209-4444 ili na web site-u: [www.beg.aero](http://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. U suprotnom, putniku se preporučuje da te predmete uredno preda na čuvanje.

**12. OSIGURANJE:** Organizator je dužan da informiše putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkaza putovanja) za putovanja u inostranstvu i u Republici Srbiji. Preporučuje se putniku da obezbedi polise za navedeni 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 polisu osiguranja od odgovornosti iz delatnosti br. 7755675, osiguravajuće kompanije „DELTA GENERALI OSIGURANJE“ A.D.O. U slučaju nelikvidnosti organizatora, putnici zatečeni na putovanju treba na najbrži način da kontaktiraju Nacionalnu asocijaciju turističkih agencija „YUTA“, na tel. br. +381113228686 ili e.mail: yuta@yuta.rs. Potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštaja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati.

### 13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA:

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

Putnik je obavezan 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 obe strane potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan da potpiše potvrdu o tome; u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja, znači da je program putovanja 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 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 da zahteva 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.

- Organizator je dužan da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, čiji se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja, na licu mesta.

- Organizator je dužan da putniku dostavi pisani odgovor, odnosno da u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni, od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija nije kompletna i treba je urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da je u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom da neće uvažiti reklamaciju.

- Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, a 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, i ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Visina naknade koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno, delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora te se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi sa spornim odnosom, bez obzira na činjenicu da je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je putniku izvršen povraćaj razlike u ceni i da je sa putnikom postignut dogovor 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. U tom slučaju smatraće se i da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija o tome, smatraće se preuranjenim i tretiraće se kao povreda

ugovora i ovih opštih uslova. Za rešavanje međusobnih sporova, putnik i organizator ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, Kondina 14.

**14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne „rezervacije na upit“ putnik polaže depozit na ime troškova rezervacije, koji ne može biti manji od 15 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko putnik prihvati rezervaciju, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi u roku, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a ona je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita u celosti zadržava organizator.

Osim zbog grube nepažnje i nemara, organizator ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik, pod uslovim da su te usluge u rezervaciji naznačene kao usluge neposrednih pružalaca 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 on 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:** Programom putovanja ili posebnim opštim uslovima organizator može predvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnih vidova turizma – đački turizam, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) može 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-e, nadležan je sud prema sedištu Arbitražnog suda, uz primenu propisa Republike Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od 01.02.2010. godine, od kada prestaju da važe opšti uslovi objavljeni 15.01.2008. godine.

Direktor Turističke agencije „KARPATI“

