

Na osnovu člana 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/19) direktor TA “TRAVELLINO“ iz Beograda dana 01.10.2021. godine utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i TA “TRAVELLINO“ 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 “TRAVELLINO“ iz Beograda (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 15 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. Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Svojim potpisom na Ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo Ugovora, te da se sa istima predhodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u Ugovoru), a zaključenjem Ugovora i saglasio. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti.

**2. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:** 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 ugovoreni 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.

**3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:** 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 naknadi 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-predstavnik 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 srednjem kursu Narodne banke Srbije, 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 putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog 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 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, 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 drugih usluga, 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 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 u odnosu na dan početka putovanja).

- Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja, putnik mora posebno pisanim putem, ugovoriti sa Organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge, koje nisu predviđene Programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnosti Organizatora.

- 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 putovanja i pisanim putem ugovorene.

- Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na veb stranama neposrednih pružalaca usluga, kao 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 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 navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz Programa putovanja su predviđeni 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 kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi 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 je sastanak putnika na aerodromu, je najmanje 2 časa ranije, u odnosu na 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 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, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika Organizatora, predviđene Programom putovanja, 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.

- 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:** Ako je cena u Programu putovanja izražena u dinarima, Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene, ukoliko je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene potrebna je saglasnost putnika. Ako dođe do povećanja cene, Putnik ima pravo da zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor.

Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

**6. 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, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. 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. U hotelskim kompleksima, Organizator ne garantuje smeštaj u nekom određenom objektu (osim ukoliko to odabrani tip smeštajne jedinice ne određuje), nego se podela soba vrši na recepciji prema njihovom diskrecionom pravu.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće 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 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 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 pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugačije nije ugovoreno.

- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit 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 samoposluživanje ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INCLUSIVE 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 uz Ugovor uruči specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe na srpskom jeziku, ako iste već nisu navedene u katalogu ili Programu putovanja.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak.

- Usluge 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 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.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja) – Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se 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 neižbežnih 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, Organizator ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (Organizator ne odgovara za njihov nestanak). Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili dabl-deker) 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.

**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 upoznati putnike, državljane 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 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 npr. 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 da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Republike 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. 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, 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, 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 maršrute 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 ukoliko 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 nadoknati 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 Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

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.

Ukoliko putnik želi da promeni ugovoreno mesto i datum putovanja, smeštajni objekat, smeštajnu jedinicu, ne dobije vizu i sl, smatra se da je odustao od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, odnosno, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve, putnik je obavezan da dostavi 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), 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. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je da putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor. 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. 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.

**11. 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 svaki korisnik sedišta može poneti 2 komada prtljaga. Deca koja ne koriste sedišta 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 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 veb strani: [www.beg.aero](http://www.beg.aero).

- 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.

**12. 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 Republici 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 i Zakonu o potrosacima, organizator ima polisu i to:**

Osiguranje od odgovornosti turističkih agencija za slučaj insolventnosti i odgovornosti za slučaj štete nanete putniku br **470000049539**, iscrpljujuća osigurana suma iznosi 30.000 eura i predstavlja maksimalnu obaveznu osiguravača. Plaćanje naknade iz osiguranja vršiće se po srednjem kursu NBS. Osiguranjem se obezbeđuju:

**U slučaju insolventnosti:**

- troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao
- potraživanja uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja
- potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja

#### **U slučaju naknade štete nanete putniku:**

- potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizovao
- potraživanje razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja

Garancija putovanja aktivira se u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja pismenim putem na **TRIGLAV OSIGURANJE a.d.o Beograd** (Novi Beograd), Bulevar Milutina Milankovica 7a, Novi Beograd, telefon 011 3305100, [office@triglav.rs](mailto:office@triglav.rs)

Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzoraka, obima i visini štete.

Organizator obezbeđuje DEPOZIT u visini 2000 evra, na dinarskom računu poslovne banke, u protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije.

### **13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:**

- Putnik je obavezan da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti lokalnom predstavniku Organizatora ili direktno Organizatoru i da saraduje u dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h, da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje/vode, loše očišćena soba itd).

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom Organizatora 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 istom, a u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja, smatra se da je Program putovanja u celosti izvršen.

- Lokalni predstavnik Organizatora je u obavezi da prihvati izjavu o otklonjenom uzroku prigovora ili pismenu primedbu, bez obzira da li je sa istom saglasan.

- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana od završetka putovanja, shodno važećim odredbama Zakona o obligacionim odnosima od završetka putovanja, a najkasnije u roku od 30 dana od utvrđivanja nedostataka obavesti o nedostacima izvršenih usluga Organizatora i isključivo Organizatoru dostavi osnovan i dokumentovan pisani prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan 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.

- Organizator je dužan da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Za prigovore, pritužbe, reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati Organizatora na tel + 381 11 3629171, u radno vreme od 09h do 19.30h radnim danima i subotom od 10h do 15h ili na adresu Balkanska 28, 11000 Beograd ili na mail [office@travellino.rs](mailto:office@travellino.rs)

- Organizator je dužan da dostavi putniku pisani odgovor na primljeni pismeni, uredni i blagovremeni prigovor / reklamaciju, odnosno da u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije ukoliko je prigovor opravdan. 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, 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, 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 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, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora i ovih Opštih uslova.

**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 evra, u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik između putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.)

**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 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, iznosa i rokova plaćanja, i sl.

- U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu Organizatora putovanja.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2021. godine kojim prestaju da važe Opšti uslovi usvojeni i objavljeni 01.12.2020. godine.

TRAVELLINO  
direktor  
Prodić Gordana  
"Travellino"  
BEOGRAD

