



11 000 Beograd  
Kumodraška 10

tel: 381 11/249-78-82  
tel/fax: 309-64-28

E-mail:  
info@impalayu.com

Tekući račun br.  
160 - 332673 - 90  
Banca Intesa ad Beograd

PIB 102007931  
MB 07732686

www: impalayu.com  
Licenca OTP 415/2010



Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu ("Sl.glasnik RS "36/2009.i 88/2010 ) direktor TA IMPALA D.O.O. iz Beograda,Kumodraska 10,Mirjana Prljic, dana **25.01.2019.god.stavlja van snage Opšte uslove putovanja od 25.01.2018. god. i utvrđuje sledeće** OPŠTE USLOVE PUTOVANJA TA IMPALA D.O.O.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i TA IMPALA D.O.O. kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja..

**1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:** Potpisivanjem standardnog ugovora – potvrde – prijave o putovanju svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, unapred pripremljen i objavljen program putovanja i da su svi putnici iz ugovora sa istima upoznati i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Turističke agencije IMPALA doo iz Beograda, kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora, Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program – ponudu, Ugovor se smatra raskinutim od strane putnika.

Organizator je pre potpisivanja ugovora upoznao putnika sa nazivom I adresom lica sa kojim je zaključio Ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti I radi naknade štete.

**2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje koje organizuje TA IMPALA D.O.O. može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA IMPALA D.O.O. (u daljem tekstu: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u programu (koji mora biti u potpunosti identičan sa programom putovanja organizatora bez ikakvih izmena ili dopuna) i ugovoru i potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora ili pak program izmeni, organizator ne odgovara za izvršenje takvog programa. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora sa organizatorom i izdavanjem potvrde o putovanju, koja može biti i u elektronskoj formi i uplatom akontacije u visini od 30 % 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. 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.

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

Organizator putovanja je dužan ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga..Pored toga organizator putovanje je u obavezi:

Da putniku blagovremeno pruži sve informacije u vezi sa programom putovanja koje naročito sadrže usluge koje su obuhvaćene cenom putovanja, vrste i kategoriju usluga, kao i vrste i cenu usluga koje nisu obuhvaćene programom putovanja (aerodromske takse, fakultativne usluge, usluge smeštaja sa posebnim karakteristikama itd.).

-da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju i izda potvrdu o putovanju

-da 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);

-da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;

-da u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.

-da putniku ponudi i izvrši povraćaj realne razlike 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;

Da putniku neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona vodica ili pratioca grupe u prevoznom sredstvu kao i lokalnog predstavnika-lokalne agencije, ino partnera organizatora, telefon i adresu ovlašćenih lica kojima se putnik može obratiti za slučaj neodložne potrebe i koji će biti dostupni za sve vreme trajanja programa, kao i lica zaduženog za prijem reklamacija.

#### **4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA :**

da se pre zaključenja ugovora, 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; da uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; da 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; 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 organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana, odnosno programa putovanja; osoba koja menja putnika mora sklopiti zaseban ugovor sa organizatorom. Putnik je dužan istaći pisani prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluge (TZV.PRIGOVOR NA LICU MESTA) u momentu utvrđivanja nesaobraznosti izvršene usluge i zaključenog ugovora o putovanju, da bi se na njih moglo reagovati.;

Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije 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.

## POSEBNA PRAVA UČENIKA ODNOSNO STUDENTA

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenikom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom i u skladu sa odgovarajućim standardima.

Organizator je dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu. Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti putnika o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina. Ako organizator, odnosno posrednik ne ispuni ove obaveze, potrošač ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveza je na organizatoru, odnosno posredniku.

Putnik ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska. U slučaju da putnik raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja, organizator je dužan da organizuje povratak učenika odnosno studenta u mesto polaska. U slučaju da potrošač raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne odgovara, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

**5. CENA I SADRŽAJ USLUGA IZ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su objavljene u programu putovanja i važe počev od dana objavljivanja programa, a iskazane su u skladu sa važećim propisima:

1. U stranoj valuti, a obračun i uplata vrši se isključivo u dinarima po prodajnom kursu poslovne banke organizatora putovanja za efektivu na dan uplate, odnosno po srednjem kursu NBS ukoliko se putovanje realizuje u Republici Srbiji. Za dan uplate računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni agencije, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. 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. Cene su utvrđene na osnovu ugovora sa našim partnerima i ne moraju odgovarati cenama objavljenim na licu mesta-destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni ne može biti predmet reklamacije. Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tačke 13 ovih opštih uslova. Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više usluga 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, 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, doplatne troškove smeštaja sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, broj kreveta i osoba u sobi, 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 web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela, turističke agencije-posrednika i dr. Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i odlaska.

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, 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. 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. 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.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Cena aranžmana odedjena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene. Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanjí cenu aranžmana-koje umanjeње deluje samo u buduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku ili “last minute” znači da organizator po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane kao i određeni broj ili vrstu turističkih ponuda u predprodaji-“first minute” putovanje. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja, ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. U drugim slučajevima organizator može zahtevati povećanje cene samo ako je izražena u dinarima. Putnik može putem pisanog

otkaza raskinuti ugovor zbog povećanja cene 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. U slučaju da putnik prihvati nove elemente, zaključuje se novi ugovor. Naknadna sniženja cena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

**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, 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.

**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. 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 14,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 10,00 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, o čemu će organizator dostaviti detaljne informacije u konkretnom programu putovanja. 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 samoposluživanja ili posluživanja (menija). Od principa samoposluživanja može se odustati ukoliko je popunjenost objekta manja od 30 % što će se posebno naznačiti u programu putovanja. 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. 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. Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija koje organizator putovanja angažuje. Putovanje avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. Na pomeranje predviđenog vremena poletanja od strane avio kompanije kao i zakašnjenje aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, organizator putovanja nema uticaja na eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van svere uticaja organizatora, kao što su bezbedonosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i slično, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči.. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte.. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima, mini-busevima i drugim prevoznim sredstvima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik, koga angažuje organizator putovanja. Organizator kroz program putovanja posebno skreće pažnju putniku na mogućnost zamene tipa i veličine prevoznog sredstva. 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 avionu, autobusu 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, 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 R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno, boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

**10. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu putem web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) ili važećeg telefona za informacije. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoa usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu koje nisu predate Organizatoru, Organizator ne snosi odgovornost. Osim kod namere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete a u suprotnom da iste preda na čuvanje ili da ih nose sa sobom. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

## **11. 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 program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, kao i u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan odmah, a

najkasnije 5 dana od nastupanja ovih okolnosti obavestiti putnike o izmenama. Putnik može da prihvati ponuđene izmene ili da raskine ugovor. O svojoj odluci dužan je da odmah obavesti organizatora. U slučaju raskida ugovora organizator ima obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. 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 nadoknati prčinjenu štetu.

**12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

Do 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 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.

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 naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti ili smrti putnika, njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno, bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno, usvojenika, usvojioca ili elementarne nepogode ili zvanično proglašenog vanrednog stanja u zemlji putovanja. 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. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja, slučajeve lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, 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 putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Iznenadna bolest, podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno, infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja. 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.

Putnik može, ako o tome obavesti organizatora u primerenom roku pre otpočinjanja turističkog putovanja, da odredi drugo lice koje umesto njega ima pravo da koristi ugovorene usluge, ako zadovoljava posebne zahteve predviđene za određeno turističko putovanje. U tom slučaju organizator može da zahteva naknadu isključivo troškova koji nastaju zamenom. U slučaju zamene zaključuje se novi ugovor o putovanju sa tim licem, a potrošač jemči za izvršenje obaveze prema organizatoru I za dodatne troškove koji nastanu zamenom.

**13. OSIGURANJE I GARANCIJE PUTOVANJA:** 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.

U skladu sa čl. 52. i čl. 53. Zakona o turizmu, organizator poseduje važeću garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i radi naknade štete putniku nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obaveza i to:

**polisu osiguranja broj 70006565 izdate dana 24.01.2019. od DUNAV A.D.O. na iznos od 300.000.- EUR sa rokom važenja do 01.10.2019.**

**Po odredbama Zakona i Pravilnika:**

Гаранцијом путовања за случај инсолвентности организатора путовања обезбеђују се:

- 1) трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у земљи или иностранству, у место поласка;
- 2) потраживања уплаћених средстава путника по основу уговора о туристичком путовању, које организатор путовања није реализовао;
- 3) потраживања уплаћених средстава путника, у случају отказа путовања од стране путника, у складу са општим условима путовања;
- 4) потраживања разлике између уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених програмом путовања.

Гаранцијом путовања ради накнаде штете обезбеђује се накнада штете која је проузрокована путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања и то накнада:

- 1) за потраживања уплаћених средстава путника по основу уговора о туристичком путовању, које организатор путовања није реализовао;
- 2) за потраживања разлике између уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених програмом путовања.

putnik može obratiti pozivanjem call centra davaoca garancije (381 11 2624-652) elektronskom poštom na adresu: [prigovor@dunav.com](mailto:prigovor@dunav.com) moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju i potpunu podršku putnika 24 h. Potpisivanjem Ugovora putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi putovanja i garancija i način njenog aktiviranja i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje može obezbediti.

**14.PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:**

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta pismeno saopštiti prigovor na nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge lokalnom predstavniku organizatora, i saradivati u dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora, i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka realni vremenski okvir da se eventualna nesaobraznost otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje

ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostatci). Ako nesaobraznost nije otklonjena na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora, koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je nesaobraznost otklonjena 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 putovanja u celosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 30 dana, nakon nastanka nesaobraznosti, 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 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 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, 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.

Ukoliko najmanje 10 (deset) lica uloži reklamaciju po istom osnovu, organizator će postupati po pravilima koja važe za zaštitu kolektivnog interesa.

**15. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI:** Putnik je dužan striktno poštovati carinske I devizne propise,kako Srbije tako I propise I zakone zemalja kroz koje prolazi I u kojima boravi.U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa-sve posledice I troškove snosi sam putnik.Putnik je dužan da od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima I dragocenostima koje nosi sa sobom a iste je u obavezi,prilikom smeštaja deponovati u sef ili na recepciju smeštajnog objekta.

**16. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne »rezervacije na upit«, putnik može zahtevati izradu programa putovanja pri čemu važe isti uslovi kao i kod ranije objavljenih programa organizatora.

Za sve usluge iz ovakvog programa za koje nije neposredno odgovoran organizator, tj. Nastupa u njihovom obezbeđenju kao posrednik ili posreduje kod direktnog pružaoca

usluga, organizator će detaljno obavestiti putnika i predočiti mu prava i obaveze koja iz korišćenja takvih usluga proističu.

**17. 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.

**18. 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, iznosa i rokova plaćanja, i sl.

Ovi opšti uslovi važe od **25.01.2019.** god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni **25.01.2018.** godine

ORGANIZATOR PUTOVANJA  
Mirjana Prlić, direktor