

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019, i odredbi Osnivačkog akta „Putnik Travel“ DOO, Beograd, ul. Bulevar kralja Aleksandra br.62, Direktor Društva je dana 26.09.2026. utvrdio sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

PUTNIK TRAVEL DOO

Br. 154
26.09.26

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: **Opšti uslovi**), Garancija putovanja, unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja, osiguranja od otkaza i osiguranja prtljaga, kao i izletima za čije je izvođenje je odgovoran lokalni partner.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA "Putnik Travel" DOO, licenca broj OTP 163/2021 izdao APR, Registar turizma 12.11.2021. god. 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. 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. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana, ako programom nije drugačije definisano. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 30 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: **Sniženje cene**) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika,
- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera a ako toga nema naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa (fakultativne izlete,

najam automobila, lekarske i bolničke usluge i dr.)

- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.
- Očigledna računaska greška nastala prilikom sklapanja Ugovora o putovanju a koja se bitno razlikuje od Programa putovanja daje pravo Organizatoru na osporavanje i raskid Ugovora.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, osiguranje od otkaza aranžmana i osiguranje prtljaga, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne lične podatke (onako kako je upisano u pasošu) i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag ili dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Pogrešno prijavljen lični podatak (ime i prezime, datum rođenja i sl.) biće kao takav unet u putnikova putna dokumenta kao što su avionska karta, vaučer hotela i sl. te mogu prouzrokovati probleme putniku kod carinskih organa, ili u samim hotelima. Za sve ove situacije Organizator ne snosi odgovornost već celokupan iznos štete i dodatnih troškova pripadaju putniku.
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.
- Da lično snosi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja ukoliko nije u mogućnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je sprečen te grupa nije u mogućnosti da dalje čeka putnika zbog remećenja satnice voznje ili ispunjenja programa putovanja (kašnjenje na polazak, sprečenost zbog zdravstvenih problema, gubitak dokumenata itd.)
- Da se sam obaveštava o Organizatorovim jednostranim promenama OUP, cena i programima putovanja, a putem zvaničnog sajta Organizatora www.putniktravel.rs gde će promene biti prikazane ili telefonom 011/3245642 u poslovnica Organizatora kod referenta prodaje aranžmana.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti obračun uplata se vrši u dinarima, a primenjuje se zvanični srednji kurs NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge, predstavnika na destinaciji pripreme i organizacije putovanja i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koju putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: 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, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: **Posebne usluge**).

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Istaknuta cena na recepciji, u smeštajnoj jedinici, ukoliko je različita od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daje pravo Putniku da vrši poredjenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u smeštajnoj jedinici u pojedinim zemljama (Grčka,

Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa našim i kategorijama³ u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo Putniku na prigovor. Vrlo često (na primer u Grčkoj, Italiji, Turskoj i dr.) istaknuta kategorija u smeštajnoj jedinici je često niža od stvarne (zbog nižeg poreza vlasnika smeštajnog objekta). Istaknuta i ugovorena cena turističkog putovanja može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza i pratećih usluga, te Organizator ne prepuručuje uvek turističko putovanje sa najnižom cenom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja.

U cenu nisu uključeni i 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 ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, 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 odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Naknadna sniženja cena Programa (npr. Specijalne ponude Organizatora ili direktnog pružaoca usluga, snižene cene u promotivnim akcijama i reklamnim kampanjama sa drugim pravnim licima, popusti , „last minute”, dva za jedan i dr.), ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov naknadnog smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti ni bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta, smeštajne objekte, ishranu, način usluživanja obroka i prevozna sredstva. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje i obaveštenja lokalnog partnera u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu medjusobno uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Moguće je da do momenta realizacije turističkog putovanja u pojedinim slučajevima dodje do promene kategorije smeštajnog objekta, smanjenja dodatnih sadržaja i promene radnog vremena, promene načina usluživanja obroka, kao i kvaliteta i kvantiteta hrane, havarija i smanjenja / proširenja objekta. U uslovima niske sezone a nekada i u sezoni moguće je da neki sadržaji smeštajnog objekta, ugostiteljski i trgovinski objekti u mestu opredeljenja nisu u funkciji, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator nema informacije o vremenskim prilikama, gradjevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata i prodavnica u i oko smeštajnog objekta, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u smeštajnim objektima i jedinicama. Organizator, predstavnik ili lokalni partner ne mogu uticati na buku u susednim smeštajnim objektima i jedinicama. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija spoljnih i unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica ne garantuju da u medjuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će Putnik dobiti baš smštajnu jedinicu izgleda, položaja, opremljenosti i veličine kao na fotografiji.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika

iz smeštajnog objekta 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 polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično te navedeno ne može biti predmet reklamacije.

Ukoliko pre započinjanja putovanja dodje do promene smeštajnog objekta koja nije prouzrokovana krivicom Organizatora, Putnik je dužan da bez naknade, odnosno smanjenja cene ugovorenog aranžmana prihvati ponudjenu zamenu ukoliko je u istom mestu i iste ili više kategorije, osim u slučaju da želi da zbog promene odustane od putovanja, što je moguće bez primene tačke 12 OUP.

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 Ugovor u celosti izvršen. Isto važi i u slučaju kašnjenja ostalih prevoznih sredstava u okviru programa.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika 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 ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti. Agencija obezbeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mesta dolaska autobusa. Predstavnici organizatora u Beogradu nisu u obavezi da prate putnike na aerodrom ako su dokumentaciju za let dobili u za to propisanom roku (avio karte, vaučeri, propratna pisma itd.). Usluge predstavnika na putnim destinacijama u inostranstvu podrazumevaju da sačeka grupu prilikom dolaska, bude na transferu do hotela, pomogne sa informacijama o mestu boravišta, organizaciji izleta itd. Usmene i bilo koje vrste informacija koje se razlikuju od onih sadržanih u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,
- 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 povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza,
- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji se razlikuju svojim karakteristikama u odnosu na standardne krevete, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja,

- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa bez obzira da li je u pitanju centralna klimatizacija ili individualni „split” sistem.

- 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.

- Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice.

- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, 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 razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja 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. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu. Organizator ne preporučuje putniku da na put nosi sa sobom vredne predmete a u suprotnom putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

- Hotel ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoriacije hotela itd. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od njega. Iz istog razloga organizator ne prihvata primedbu putnika da mu je u agenciji nešto obećano već samo ono što u programu ili ugovoru piše te će se truditi da isto bude i ispunjeno.

- Raspored soba, apartmana, studia određuje recepcija hotela te organizator nema uticaja na iste ukoliko nije ugovorena soba posebnih namena. U slučaju želje za promenu sobe ista se mora tražiti u danu dolaska i ista će se zameniti samo ako hotel ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako hotel to ne može ili ne može u toku celokupnog boravka. Specijalne zahteve kao što su pogled na more, ulicu, spratnost, bazen a koje se ne tarifiraju posebno organizator će proslediti hotelu kao molbu ali ne garantuje ispunjenje istih. Ako je organizator izvršio posebnu naplatu istih specijalnih zahteva u slučaju njihovih ne ispunjenja putnik je dužan da pribavi pisanu potvrdu od recepcije i u roku od 8 dana po povratku obavesti organizatora a on će u roku od 15 dana izvršiti povraćaj uplaćenog novca.

- Produzetak boravka u sobama poslednjeg dana moguć je samo u saradnji sa recepcijom hotela. Putnik se prijavljuje lično recepciji nekoliko dana pre polaska a recepcija isključivo shodno svojim mogućnostima zahtev odobrava uz naplatu po svom cenovniku. Visina te naknade je različita od hotela do hotela i ona ne može biti predmet reklamacije.

8.2. Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija).

- Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.

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

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem.

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator 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 itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu.

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,

- Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.
- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.
- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.
- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena, nadimci, devojачko prezime 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.
- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.
- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.
- Ukoliko je putnik sprečen da nastavi putovanje sa grupom zbog odredjenih okolnosti koje su se pojavile tokom putovanja putnik će sam snositi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja do priključenja grupi te nema pravo na potraživanje od organizatora za nadoknadu istih.
- Organizator moli putnike da se brizljivo staraju o svom novcu, dragocenostima i vrednim stvarima, jer organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili krađu istih tokom celog putovanja.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu 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. Prilikom kontrole na graničnim prelazima imigracione službe mogu zatražiti na uvid osim pasoša i dokaz o sredstvima za vreme boravka i putno osiguranje. Agencija savetuje povećani oprez po pitanju čuvanja dokumenata a hoteli koji poseduju sefove mogu vršiti i posebnu naplatu za korišćenje istih.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih 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 na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: www.beg.aero. 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 svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, 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. 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 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 uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Pre početka putovanja: Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana pre početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvatanja nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja i
 - zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje,
- uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

Ukoliko u Programu 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, hidrogliserima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator 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 ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, 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.

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju

pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom,

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 91 dana pre početka putovanja,

10% ako se putovanje otkáže od 90 do 60 dan pre početka putovanja,

30 % ako se putovanje otkáže od 59 do 30 dana pre početka putovanja,

40 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

50 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

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

100 % ako se putovanje otkáže 9 do 0 dana pre početka putovanja ili ne pojavljiivanje na polasku ili u toku putovanja.

a. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,

50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašenih od nadležnog organa zemlje 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 kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika 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 domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak -korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik 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. Stvarno učinjeni trošak predstavlja troškove hotela, avio-autobuskog-brodskeg prevoznika ili druge karte, administrativne troškove organizatora, troškove fiksnog zakupa prevoza ili hotelskog smeštaja, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanju u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji

su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14 ovih Optih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika

13. OSIGURANJE DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, osiguranje od otkaza putovanja, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2,000 eura i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 100,000 eura, kojom se za slučaj A) insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju: 1.troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2.potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3.potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4.potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja i za slučaj; B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1,za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2, za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete broj 470000069277 od 01.10.2026. osiguravajuće kompanije "Triglav osiguranje" ADO Beograd.

Garancija putovanja aktivira se u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja pisanim putem ili telegramom na "Triglav osiguranje" ADO Beograd, ul. Milutina Milankovića 7 a, Novi Beograd na tel. +381113305100 ili na email office@triglav.rs

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel/faks broja +381(0)113231317, radnim danima od 09h do 18h, subotom od 09h do 14h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: info@putniktravel.rs Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smetaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog

predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga jer će se smatrati da je isti mogao biti otklonjen za vreme boravka.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Pritužbe i druge postupke Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora poslovne jedinice koja je izvršila rezervaciju putovanja poštom ili elektronski Poslovna jedinica Beograd, ul Bulevar kralja Aleksandra 62, 011/3231317, info@putniktravel.rs.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopsti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti putniku pisani odgovor i da u roku od 15 isplati razliku u ceni, sve od dana prijema urednog prigovora. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

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

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

Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. 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, ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE, 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 drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINACNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtevu**) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom ili Ugovorom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom ili Ugovorom nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 91 dana pre početka putovanja,

10% ako se putovanje otkáže od 90 do 60 dana pre početka putovanja,

30 % ako se putovanje otkáže od 59 do 30 dana pre početka putovanja,

40 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

50 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

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

100 % ako se putovanje otkáže 9 do 0 dana pre početka putovanja ili ne pojavljivanje na polasku ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Napominjemo da kada su u pitanju hotelski smeštaji, Organizator iste nije video i nemože garantovati drugačije informacije od onih koji su saopšteni u vidu informacija o istim na samom web portalu a da se isti mogu razlikovati od informacijama o istim na drugim web sajtovima. Ukoliko imate prigovor dok boravite u smeštajnom objektu, morate odmah da obavestite upravu tog smeštaja, kako bi ste im pružili mogućnost da razreše Vaš problem. Možete da izgubite bilo koje pravo na nadoknadu, ukoliko propistite to da učinite.

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti na ime administrativnih troškova.

Prilikom same prijave dobijate priznanicu na uplaćen iznos kao i kopiju ugovora-prijave, a prilikom uplate preostalog dela dobijate Vaucher za ulazak u hotel. Na Vaucheru će pisati adresa i kontakt hotela, a može pisati i telefon lokalnog Agentu koji vrši lokalni servis ukoliko se rezervacija radi preko njih. Kod grupe od dvoje i više, osoba koja vrši rezervaciju prihvata odgovornost da izvrši sva plaćanja, preuzme Vaucher i prosledi sve informacije ostalim članovima grupe. Svaku promenu morate da potvrdite pismenim putem. Ukoliko je davalac usluge smeštaja u mogućnosti da izvrši promenu, platićete troškove obrade promene od strane rezervacionog sistema uz moguće troškove davanja usluge smeštaja, u zavisnosti od njihovih uslova. Ako promenite broj osoba za koje ste izvršili rezervaciju, cena će biti preračunata za novi broj ljudi u grupi. Ukoliko je npr. Vaša grupa smanjena u broju, to može da znači da je smeštaj manje zauzet i cena za preostale članove Vaše grupe može da bude povećana.

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.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge. Kod pojedinačnih turističkih usluga primenjuje se sledeća skala otakza, ako drugačije nije ugovoreno:

a. za hotelski smeštaj:

Od momenta prijavljivanja do 30 dana pre početka putovanja 10%
od 29. do 22 dana pre početka putovanja 15%
od 21. do 8 dana pre početka putovanja 25%
od 7 dana pre početka putovanja 50%
od 6 dana do i nakon početka korišćenja 100% od cene

b. za zakup apartmana po jedinici:

Od momenta prijavljivanja do 45 dana pre početka putovanja 20%
od 44. do 30. dana pre početka putovanja 50%
od 29. dana pre početka putovanja 70% i
od 15 dana do i nakon početka korišćenja 100%, .

c. kod zakupa kamp vozila i motora:

Od momenta prijavljivanja do 31 dana pre početka putovanja 20%
od 30. do 22. dana pre početka putovanja 30%
od 21. do 8. dana pre početka putovanja 50%
od 7. do 3. dana pre početka putovanja 65%
od 2. dana pre početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

d. Iznajmljivanje Rent a car vozila: Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poledini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila:

Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi. Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sledećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubo nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karтеру ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu na licu mesta Putnik je dužan: odmah obavestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti delimičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašćeni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa obezbeđuje Putnika, kao i drugog ovlašćenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopiju ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita (račun agencije za rent a car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila. Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu plaća se posebna taksa. Iznajmljivim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i posebnu saglasnost agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sedišta za decu, lanci za sneg i dr. na zahtev Putnika mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje da će njegovi lični podaci uneti u ugovor o najmu vozila verodostojni i da je saglasan se mogu preneti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

e. ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncert, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. 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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE:

Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoci usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, a u slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda. Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTE i propisa R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2026.god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 01.10.2025. godine.

Beograd, 26.09.2026.

DIREKTOR

VESNA DORIC
PUTNIK TRAVEL
BEOGRAD