

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) direktor TA **“SANI TRADE & TOURS” d.o.o. BEOGRAD - SAVSKI VENAC, Kneza Miloša 88b,** PIB: 100168028, MAT.BR.: 06926835, dana 22.09.2025 godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora - potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika navedenih u Ugovoru (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja i 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.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i T.A. “Sani Trade & Tours” doo Beograd – Savski Venac 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 i o tome obavestiti Putnika u primerenom roku, bez odlaganja, u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je 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 novoučinjenu ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

Organizator putovanja je pre potpisivanja Ugovora, upoznao Putnika sa pravima po osnovu Garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

Predugovorno obaveštenje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93 ZOZP-a.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. 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 posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Ako posrednik u ugovoru-potvrdi, ne naznači svojstvo u kome nastupa, posrednik u organizovanju putovanja smatra se kao organizator putovanja (čl.881 ZOO). 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 nije drugačije ugovoreno. 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. Očigledna računarska greška nastala prilikom sklapanja Ugovora o putovanju a koje se bitno razlikuje od Programa putovanja daje pravo Organizatoru na osporavanje i raskid Ugovora. Ukoliko se uplata za turističko putovanje vrši na račun Posrednika, Posrednik u roku od 48 sati, od trenutka uplate je dužan da uplaćena sredstva prenese na račun Organizatora putovanja. Ukoliko sredstva nisu preneti u roku navedenom napred, Organizator o tome može obavestiti putnika pismenim putem.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- da u Ugovoru osim usluga iz Programa unose se posebni zahtevi putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- da 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,
- da 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,
- 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.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom , Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da sam obezbedi polise putnog zdravstvenog osiguranja i druge vidove osiguranja, jer iste ne obezbedjuje i za iste ne odgovara Organizator
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom ili 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 određene 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 samim hotelima. Za sve ove situacije, Organizator ne snosi odgovornost već celokupan iznos štete i dodatnih troškova pripadaju putniku,
- Da nadoknadi štetu koju pričinii 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,
- Putnik će obavestiti organizatora bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, o svakoj nesaobraznosti koja je primećena tokom izvršenja usluga putovanja koje su obuhvaćene Ugovorom o organizovanju putovanja u skladu sa čl. 111, stav 1, ZOZP-a.
- preporuka je da se pre zaključenja ugovora putnik informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama u kojima će se nameravano putovanje realizivati, s obzirom da zemlje često uvode i menjaju ograničenja u pogledu ulaska i boravka stranih državljana i da se sami upoznaju sa tzv. zemljama 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 ukoliko koristi organizovani prevoz
- 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 vožnje ili ispunjenja programa putovanja (kašnjenje na polazak, sprečenost zbog zadržavanja pograničnih službi, zdravstvenih problema koji zahtevaju hospitalizaciju i sl...).

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 ili u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika – reklamacije.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene, i one su van programa putovanja) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koje čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i obavljenju kombinaciju najmanje dve ili više 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 koji putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

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

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do pune cene 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, kao i učešće putnika u sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na veb sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr. 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. Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva

objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

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.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene kursa razmene valuta, kada je cena izražena u dinarima, i to odmah po saznanju do je došlo do povećanja cene od strane izvršioca usluge. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da zahteva zamenu za sličan Program iz ponude Organizatora bez doplate ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48h, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz Ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da Putnik može da umanji cenu, u slučaju promene: 1) Cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije, 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući klimatske, boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima i 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, Organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako Organizator obavesti Putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koji se Putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti Putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja Ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, Organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koje duguje Putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko Putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov 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 i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na veb-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 veb sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

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 koji mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredsta 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.

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. Za avio aranžmane moguć je povratak na krajnji aerodrom posle ponoćnih časova dana objavljenog kao poslednji ako je poletanje sa aerodroma putne destinacije bilo u kašnjenju.

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.

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 je dužan da ponudi putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga (član 103.ZOZP). Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Organizator je dužan da realizuje turističko putovanje na način predviđen Ugovorom o organizovanom putovanju, a u skladu sa propisima kojima se uređuje turizam. Turističko putovanje je u skladu sa Ugovorom ako ima svojstva koja je Organizator garantovao ili ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni.

Organizator odgovara za saobraznost usluge, uključujući usluge koje je Putniku pružilo treće lice (pružalac usluga prevoza, smeštaja, ishrane, drugih usluga u turizmu, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme u skladu sa članom 110 ZOZP-a.

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 drugom pravnom regulativom.

U skladu sa članom 111 ZOZP-a, ovim putem Organizator obaveštava Putnika:

Ako usluge putovanja nisu pružene ili ne mogu biti pružene Putniku u skladu sa Ugovorom o organizovanju putovanja, Organizator će, bez odlaganja, uskladiti ugovorene usluge sa Ugovorom, osim u slučaju kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nesrazmernih troškova za Organizatora uzimajući u obzir obim nesaobraznosti i vrednosti relevantnih usluga putovanja.

Ukoliko Organizator nije u mogućnosti da obezbedi usluge putovanja iz Ugovora o organizovanju putovanja, Putnik može sâm da uskladi usluge putovanja sa Ugovorom. Ukoliko Organizator delimično uskladi usluge putovanja iz Ugovora o organizovanju putovanja ili nesaobraznost usluga putovanja ne predstavlja značajno odstupanje od uslova utvrđenih Ugovorom o organizovanju putovanja, Putnik nastavlja da koristi usluge putovanja koje nisu saobrazne sa Ugovorom.

Značajno odstupanje iz stava 4 ovog člana postoji kada ukupna vrednost prelazi 25% prodajne cene iz Ugovora o organizovanju putovanja.

U slučaju iz stava 3 i stava 4 ovog člana, Putnik ima pravo na razliku između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju, odnosno pravo na naknadu štete koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora, u skladu sa Zakonom.

U skladu sa članom 112 ZOZP-a, ovim putem Organizator obaveštava Putnika:

Ako značajan deo usluga putovanja ne može da se pruži kako je dogovoreno Ugovorom o organizovanju putovanja, Organizator će, bez nepotrebnog odlaganja i bez ikakvih dodatnih troškova za Putnika ponuditi odgovarajuće zamenske usluge putovanja jednakog ili višeg kvaliteta od navedenog u Ugovoru, kako bi se nastavila realizacija putovanja, uključujući slučaj da povratak Putnika u mesto polaska nije u skladu sa Ugovorom o organizovanju putovanja.

Ako Organizator ne ponudi zamenske usluge putovanja ili su zamenske usluge putovanja nižeg kvaliteta i čine značajan nedostatak saobraznosti u odnosu na Ugovor o organizovanju putovanja, Putnik može da odbije takve zamenske usluge, odnosno može da raskine ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju iz stava 2 ovog člana, Putnik ima pravo na smanjenje cene, odnosno pravo na naknadu štete iz člana 111 stav 6 ovog zakona.

Ako Ugovor o organizovanju putovanja uključuje prevoz Putnika, Organizator će u slučajevima navedenim u stavu 2 ovog člana obezbediti Putniku repatrijaciju jednakim prevoznim sredstvom bez nepotrebnog odlaganja i bez dodatnih troškova za Putnika. Ako je nemoguće obezbediti povratak Putnika kako je dogovoreno Ugovorom o organizovanju putovanja usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, Organizator će snositi troškove neophodnog smeštaja, po mogućnosti jednakog kvaliteta koji je određen Ugovorom o putovanju tokom perioda koji nije duži od tri noći po Putniku. Ograničenje troškova iz stava 5 ovog člana ne primenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, na osobu koja ih prati, na trudnice ili maloletnike bez pratnje, kao ni na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, pod uslovom da je Organizator o njihovim posebnim potrebama obavešten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja.

U skladu sa članom 113 ZOZP-a, ovim putem Organizator obaveštava Putnika:

Organizator, lokalni predstavnik Organizatora i lokalna agencija na koju je Organizator ili posrednik uputio Putnika za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja:

- 1) Odgovore na reklamacije Putnika za vreme trajanja turističkog putovanja;
- 2) Otklone svako odstupanje od Ugovora na koje Putnik ukaže.

Putnik ne može da zahteva umanjenje cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Opis destinacija i mesta u katalozima na veb sajtu, brošurama su generalna. Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajмова, vašara kao i u toku glavne sezone na destinacijama i najmirnija mesta mogu biti veoma bučna i posećena. Usled česte promene strukture okruženja moguće su bučnije delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje, kao i na pojedinim destinacijama vodosnadbavanje ili pojava insekata (komaraca, mrava....), ne odnošenje smeća.. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritažene nedostatke.

Agencija obezbeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno i to od momenta dolaska putnika na mesto dolaska autobusa. Predstavnici Organizatora u Srbiji nisu u obavezi da prate putnike na aerodrom ili autobusko polazište ako su dokumentaciju za put dobili u za to propisanom roku (karte, vaučeri, propratna pisma..). 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 i u tom smislu se razlikuju od turističkog vodiča ili pratioca čije je prisustvo sa grupom kontinuirano tokom celog toka putovanja... 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.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

- 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, glavnu ili aneks zgradu, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,
- Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16.00 časova po lokalnom vremenu na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09.00 časova na dan završetka korišćenja usluge po lokalnom vremenu. 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,

- Sve sobe iskazane u cenovnicima i programima su bazično dvokrevetne sa mogućnošću dodavanja dodatnih ležajeva. 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 standardni krevet i koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje te mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja,

Besplatno je samo ono što ima napomenu da je besplatno. Navodima o posedovanju određenih usluga hotela, samo se predviđaju mogućnosti korišćenja istih i ne predstavljaju obavezno besplatno korišćenje ako drugačije nije označeno. Za takvu vrstu usluga je moguća naplata na licu mesta od strane recepcije (teretane, spa&wellness sadržaji, internet, sefovi, depoziti za peškire, sportski tereni i sl.),

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima regulisano je kućnim redom, različito 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. Korišćenje klima uređaja i TV ne mora podrazumevati da su daljinski upravljači na raspolaganju u sobama. Postoji mogućnost da se nalaze i na recepciji hotela te da se po dolasku za iste ostavlja depozit koji se vraća po napuštanju sobe i vraćanju istih recepciji. Za objekte gde je navedeno da se doplaćuje upotreba klima uređaja, potrebna je prethodna najava prilikom ugovaranja aranžmana, jer postoji mogućnost da su uređaji instalirani u nekim sobama ili spratovima objekta, te ukoliko se ista trazi na licu mesta može da se dogodi da ne postoji raspoloživost u tom momentu. Organizator će poslati pismenu najavu za upotrebu klima uređaja koju će gost platiti na licu mesta recepciji ali ista i nije obavezujuća po Organizatora jer predstavlja dodatnu uslugu neposrednog pružaoca usluge,

Apartmani i hoteli nižih kategorija koriste sistem solarnih bojlera za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana ili primenu tople vode samo u određenim delovima dana (obično 17-21h). Kako su apartmani i hoteli objekti koji se rentiraju, nije za očekivati novu opremu (madrac, posteljinu, frižidere, šporete, tanjire i escajg i sl) već opremu koju je neko već upotrebljavao pre Vas u prethodnim godinama a što se može odraziti na stanje iste usled pohabanosti. Organizator će se potruditi da studija i apartmani imaju ispravnu kuhinjsku popunjenost potrebnim servisom (šerpe, tanjiri, escajg..) ali napominje da se opremljenost razlikuje od studija do studija usled lomljenja, otuđenja, kvarova te da se može dogoditi da ne postoji opremljenost na kakvu je gost navikao u kućnom okruženju (tanjiri za dezert, špatule, posebne vrste činiija i sl.),

Usluga bežičnog interneta WIFI ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru. Takođe, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WiFi ne podrazumeva BESPLATAN INTERNET nego način korišćenja interneta bežično,

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja kućnog reda utvrđenih od strane hotelijera, prevoznika, 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 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,

Hotel, apartman, vila, studio ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili Veb sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoracije hotela. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja. 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, studija određuje recepcija hotela te Organizator nema uticaja na iste ukoliko nije ugovorena soba posebnih namena. U slučaju želje za promenom sobe, ista se mora tražiti po 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, bazen, ulicu, spratnost a koje se ne tarificiraju posebno, Organizator će proslediti hotelu kao molbu ali ne garantuje ispunjenje istih. Ako je Organizator izvršio posebnu naplatu istih specijalnih zahteva, u slučaju ne ispunjenja istih putnik je dužan pribaviti pisanu potvrdu od recepcije i u roku od 8 dana po povratku obavestiti Organizatora a on će u roku od 15 dana izvršiti povraćaj uplaćenog novca,

Produžetak 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 i shodno svojim mogućnostima isti odobrava uz naplatu po svom cenovniku. Visina te naknade je različita od hotela do hotela. Visina te naknade ne može biti predmet reklamacije,

Opis destinacija i mesta i mesta u katalozima i brošurama su generalna. Organizator napominje da u vreme nacionalnih praznika, sajмова, vašara kao i u toku dela glavne sezone, i najmirnija mesta mogu biti veoma bučna i posećena. Usled česte promene strukture okruženja moguće su bučnije delatnosti oko smeštaja ali to je regulisano zakonom domicilne zemlje. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritajene nedostatke. Usled i po završetku sezone kao i za vreme pojedinih višednevnih praznika moguće je da neki ili većina objekata turističkog sadržaja neće raditi: taverne, restorani, prodavnice, banke te je moguće da i pojedini sadržaji hotela nisu u funkciji što se može razlikovati od opisa hotela (popust spoljnih bazena u vansezonskom režimu rada hotela...), Ukoliko na pojedinim destinacijama dođe do uvođenja boravišne takse a koja nije mogla biti projektovana programom i kao takva uneta u ugovor, istu plaća putnik direktno recepciji hotela.

Organizator ne preporučuje putniku da na put nosi sa sobom vredne predmeta a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje u hotelske sefove. Savetujemo da na putovanje ne nosite velike svote gotovine već da se kod svoje banke informišete o uslovima i troškovima korišćenja platnih kartica čime smanjujete rizike krađe. Napomena za smeštaj:

-STUDIO ili APARTMAN je smeštajna jedinica namenjena boravku turista u letnjem periodu, registrovana i kategorisana (lokalna kategorizacija) od nacionalnih turističkih organizacija EOT i HCH.

Kod studija za razliku od apartmana, kuhinja nije posebna prostorija, već je smeštena u jedinstvenoj celini zajedn sa spavaćim delom. Sve jedinice imaju kupatilo, tuš, klima uređaj (u nekim objektima je uključen u cenu u nekim se doplaćuje na licu mesta), terasu, TV, opremljenu kuhinju osnovnim posuđem.

KREKETI – koji se nalaze u smeštajnim kapacitetima su dimenzija grčkih standarda. Pomoćni ležaj je obično manjih dimenzija i može biti sofa ili krevet na razvlačenje.

ČIŠĆENJE: gosti sami održavaju higijenu u studiju/apartmanu za vreme boravka (smeštajne jedinice se čiste pri dolasku i odlasku gostiju od strane vlasnika objekta). Smeštajne jedinice nisu opremljene peškirim (osim ako je posebno naznačeno da neke vile poseduju peškire), sredstvima za ličnu higijenu (šamponi, pasta za zube, toalet papir), sredstvima za čišćenje prostorija, deterdženti za pranje posuđa...).

Slike objavljene na našoj web prezentaciji služe da daju opšti utisak o hotelu ili apartmanu. Sadržaj hotela ili apartmana kao i različiti tipova soba mogu se razlikovati od prikazanih na fotografijama. Fotografije objekata, zbog raznovrsnosti struktura, su izabrane nasumično i ne podrazumevaju jednoobrazni izgled svake sobe, kupatila ili kuhinje.

Organizator putovanja nije dužan da poseduje niti objavi fotografije svih smeštajnih jedinica koje nudi na prodaju na veb sajtu ili brošurama i katalozima, slike su tipske i informativne.

8.2. Ishrana: obavezno naznačeno u Programu putovanja ako drugacije nije posebno ugovoreno, s napomenom da:

- 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. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi.

-Doručak, ako drugacije 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, ukoliko je predviđeno Programom putovanja.

- 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 drugaciji

dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge ishrane. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

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 (autobus, mini bus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju. Broj i količina prtljaga važe po opštim uslovima prevoznika o kojima će putnik biti obavešten. Ukoliko se angažuje minibus, potrebno je definisati broj sedišta.
- 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 je dužan da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag obeleži, a u slučaju uočene nepravilnosti, obavesti vođača/pratioca putovanja.
- 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, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova. U svim prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih i alkoholnih sredstava. Putnik je dužan da štetu nastalu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan ispoštovati ugovoreno vreme polaska autobusa i biti na polasku najkasnije 30 min. ranije. Kašnjenje putnika dužeg od 15 minuta smatra se odustankom od putovanja te Organizator nema obavezu daljeg čekanja i zadržavanja autobusa.
- Putni pravac, mesta i dužine trajanja pauze određuje vođač – vozač.
- Vođač, pratilac-vozač ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili zakonom regulisanih okolnosti promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.
- Putnik je dužan da se pridržava uputstava vozača ili vođača/pratioca putovanja (dužina pauze i sl.). Za avio programe moguća su međusletanja na putu do krajnjeg odredišta i ista ne moraju biti posebno naznačena u programu putovanja sem ukoliko putnik ne vrši promenu vazduhoplova ili terminala. Promena usled tehničkog kvara aviona predstavlja višu silu i ne podleže ovim odredbama. AVIO prevoz na čarter letovima predstavlja FIKSNI TROŠAK bez mogućnosti povraćaj novca u slučaju otkaza putovanja. Na čarter programima, transfer do smeštajnog objekta na destinaciji obaviće se kako je to najbliže moguće jer postoji i mogućnost da vozilo nemože pristupiti do vrata objekta te da putnik sam izvrši prenos svog prtljaga od/do objekta. Transfer prevoz se može obaviti u kombinaciji sa više vozila (prelazak iz većeg u manje ili prevoz putnika jednim a prtljaga drugim vozilom).
- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena i nadimici putnika, devojачko prezime i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je dužan da proveri i usaglasi svoja putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja. 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, bording ili neke druge karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.
- Avionske ili druge prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.
- Obavljanje prevoza 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 određenih 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.

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 utvrdjuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.

Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, 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, putno osiguranje. Agencija savetuje povećani oprez po pitanju čuvanja dokumenta 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. Devizni ili dinarski iznosi novčanih sredstava koje putnik može izneti iz R. Srbije propisan je odlukom Narodne banke Srbije o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvu i iz inostranstva. Za putovanje maloletnih lica u pratnji rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog organa.

Organizator će bez nepotrebnog odlaganja pružiti odgovarajuću pomoć Putniku koji je suočen sa poteškoćama, posebno u situaciji kada je povratak Putnika u skladu sa Ugovorom o organizovanju putovanja nemoguć usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, naročito kroz:

- 1) Pružanje odgovarajućih informacija o zdravstvenim uslugama, lokalnim nadležnim organima i pomoći konzulata;
- 2) Pružanje pomoći da ostvari komunikaciju na daljinu i pronade zamenske putne aranžmane.

Organizator može da naplati naknadu u visini stvarnih troškova za pružanje pomoći ako je do poteškoća došlo namernim postupanjem ili usled nemara Putnika, u skladu sa članom 117 ZOZP-a.

10. PRTLJAG: Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine i broja komada prtljaga koju određuje avio prevoznik, je besplatan, Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u program putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodrome do hotela i nazad je isključivo obaveza putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo da se za više informacija 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 nije odmah predat. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora. Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 1 komad predanog prtljaga (uglavnom do 23kg u zavisnosti od uslova prevoznika) i jedan komad ručnog prtljaga po putniku (do određene težine i dimenzije koju je prevoznik odredio) i predate ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag.

Putnik je dužan da vodi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno posredstvom Organizatora putovanja ili 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 parkiranom 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 a prilikom boravka iste deponuje u sef ako je moguće.

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 može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti. Troškove koji su nastali usled izmene programa snosi organizator, a smanjenje troškova ide u korist Putnika. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret Organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja. Ako su u programu putovanja izvršene bitne izmene bez opravdanih razloga, Organizator putovanja mora u celosti vratiti ono što je primio od Putnika koji je zbog toga odustao od putovanja.(čl.879 ZOO-a).

Organizator ima pravo da raskine Ugovor u slučaju:

– Nedovoljnog broja prijavljenih Putnika (obavezno naznačen u Programu putovanja), pod uslovom da je Putnika o tome obavestio u roku navedenom u Programu putovanja pre početka turističkog putovanja;

– 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.

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 zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa 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. 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% od cene aranžmana ako se putovanje otkáže od momenta zaključenja Ugovora do 45 dan pre početka putovanja (naknada na račun učinjenih administrativnih troškova), 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 nepojavljivanje na polasku ili u toku putovanja, ne dolaska na vreme na polazak, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata tokom putovanja, nedolaska u objekat smeštaja, odustanka u toku puta.

Nemogućnost dobijanja godišnjeg odmora ne spada u opravdan razlog otkaza aranžmana.

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to:

a. Kod brodskih krstarenja:

-ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje od momenta zaključivanja ugovora do 90 dana pre početka putovanja naknada na račun učinjenih administrativnih troškova

- 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,
- 30% od 44 do 29 dana pre početka putovanja,
- 50% od 28 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% od 14 do 7 dana pre početka putovanja,
- 95% od 6 do 3. dana pre početka putovanja,
- 100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta.

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

- 5% od cene aranžmana ako se putovanje otkáže od momenta zaključivanja ugovora do 120 dana pre početka putovanja naknada na račun učinjenih administrativnih troškova (blagovremeni otkaz)
- 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 bitnih elemenata ugovora: 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 naknaditi samo stvarne, odnosno pričinjene 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 proglašanih 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 u državi polazišta ili odredišta, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja, zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta ili vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta u ovom slučaju organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

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, Organizator je dužan putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

Stvarno učinjeni trošak predstavlja troškove fiksnog zakupa smeštaja, avio-autobuskog-brodskog prevoznika ili druge karte, avio karta na čarter programu, administrativne troškove organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd. Novac se može vratiti isključivo lično Putniku ili licu koje je izvršilo uplatu u ime Putnika, na način uplate koju je I sam koristio.

- Avio karta ugovorena programom putovanja bilo u okviru aranžmana ili posebno, na čarter ili redovnim linijama je stvarno pričinjen trošak I podleže naplati svih 100% troškova bez obzira na razlog otkaza I način kupovine. Putnik je saglasan da u slučaju njegovog otkaza, Organizator nema obavezu povraćaja po tom osnovu.

Ukoliko Organizator posumnja u verodostojnost zdravstvenog nalaza Putnika, ima pravo zatražiti da se pregled obavi u zdravstvenoj instituciji sa kojom ima ugovor o saradnji pri čemu onda Organizator snosi troškove utvrđivanja zdravstvenog stanja putnika ukoliko se pokaže da je prvobitno donet zdravstveni nalaz Putnika uredan. 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 posredovanje u dobijanju viza, iznos uplaćen po osnovu polise putnog zdravstvenog osiguranja, ukoliko je putovanje otkazano na dan ugovorenog početka aranžmana ili u toku putovanja, 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 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.

* Putnik bi trebao da pročita 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 mu 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.

Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2.000,00 evra i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 50.000,00 evra, 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 pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Bankarska garancija broj 01-413-0103183.4 od 22.09.2025. godine, izdata je od Halkbank a.d. Beograd, po Ugovoru o Garanciji putovanja, zaključen 19.08.2025. godine, sa Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija Srbije NATAS, kao primaocem bankarske garancije. Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci, računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi.

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija Srbije NATAS, + 38163 474 833, pisanim putem ili telegramom na adresu Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija Srbije NATAS, Beograd, ul. Trg Nikole Pašića 7/6 ili na mail: info@natas.rs

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odlutke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima, ako isti nije trenutno 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 putembr. tel. +381 11 3343488 +381 65 9209098, radnim danima od 09-19 h, subotom od 10-14 h po srednjeevropskom vremenu (lokalnom vremenu) ili preko e-mejla: office@sanitours.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. putem kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupku po reklamaciji, radi rešenja problema, u primerenom roku, u zavisnosti od prirode reklamacije (od 24 do 48 sati) (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 izvršiocom usluga (smeštaja, 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.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

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 predstavnika 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 datuma utvrđivanja “ nedostataka” ,isključivo Organizatoru, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju sa lica mesta, potpisanu od strane predstavnika, 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, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore/reklamacije.

Putnik može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi poštom ili elektronski a na adresu Organizatora, shodno mestu sklapanja ugovora i izvršenja rezervaciju putovanja što se može videti iz putne dokumentacije i to:

SANI TRADE & TOURS DOO BEOGRAD, Kneza Miloša 88b, Tel: +381 11 3343488, office@sanitours.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 saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u Evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostavi Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplati eventualnu razliku u ceni za nepruženu ili delimično pruženu uslugu. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok u skladu sa zakonom ili uz saglasnost Putnika i to evidentirati u Knjigu reklamacija.

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora. Organizator ne mora priznati reklamaciju, a u slučaju priznavanja reklamacije, organizator je dužan isplatiti razliku u ceni postignutog obostranog dogovora. Organizator putovanja može produžiti rok do usaglašavanja stavova po pitanju obeštećenja i to evidentirati u knjigu reklamacija.

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

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

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, tj. ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, 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 Putniku izvršen povraćaj razlike u ceni i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa Zakonom i 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 drugim licima pre podnošenja reklamacije ili prigovora Organizatoru putovanja u skladu sa ovim Opštim uslovima, i shodno tome pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora. Jedini izuzetak od ovog pravila je definisan u vazдушnom saobraćaju (Sl. Glasnik RS, br.87/2011 I 66/2015), koji glasi: "Putnik koji smatra da je prekršeno neko od prava koje ima na osnovu ovog zakona u slučaju uskraćivanja ukrcavanja, otkazivanja letova I kašnjenja letova, podnosi reklamaciju avio-prevoziocu u pisanom obliku".

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE ZA INDIVIDUALNA PUTOVANJA I REZERVACIJE:

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 od momenta prijave na putovanje do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz) naknada na račun učinjenih administrativnih troškova

15 % ako se putovanje otkáže od 60 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 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge) a najčešći ugovori su za hotelski smeštaj i avio karte, transfer, rent-a car. U ove usluge spada i usluga vršenja rezervacija i posredstva između Organizatora i pojedinih web portala koji se bave rezervacijama. 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 informacija objavljenim o istim na drugim web sajtovima. Prilikom same prijave dobijate priznanicu za uplaćeni iznos kao i kopiju ugovora-prijave, a prilikom uplate preostalog dela dobijate Vaucher za ulazak u hotel ili brodske-avio karte i ostalu putnu dokumentaciju. Ukoliko putnik prijavu vrši putem interneta, za zahev su relevantni svi podaci koje je naveo u tekstu prijavljivanja. Na mejl adresu sa koje je zahtev poslat ili koji je naznačen u zahtevu, u najskorijem roku, putnik će dobiti prijavu za putovanje i profakturu. Uplatom iste, putnik potvrđuje da je saglasan sa odredbama Ugovora ili Programa. Za individualne i "rezervacije na upit" Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50% u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara Nbs na dan uplate, osim ako je drugačije dogovoreno. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator/posrednik usluge u celosti na ime administrativnih troškova. Za pojedine rezervacione portale, raspoloživost je odmah iskazana i u tom slučaju pristupa se direktno rezervaciji. Stranka je u obavezi da izvrši isplatu celokupne usluge ukoliko je datum putovanje kraći od 4 nedelje pre započinjanja putovanja. Ukoliko je datum započinjanja putovanja duži od tog perioda vrši se naplata 50% vrednosti usluge a preostali deo najkasnije do 30 dana pre putovanja ili ukoliko sa TL/DL (Time limit-vreme do kad je rezervacija aktivna, DL-poslednji rok) nije drugačije iskazano. Kašnjenje u isplati povlači za posledicu storniranje rezervacije

sa svim troškovima otkaza uz dodatak za naplatu troškova otkaza rezervacije u iznosu Service Fee 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.). Organizator se obavezuje da putniku uruči vaučer, brodske ili avio karte. Ukoliko su karte u elektronskom formatu, iste mogu biti poslate i putem interneta na mejl adresu koju je putnik dostavio prilikom sklapanja ugovora. Organizator se ne obavezuje da prihvata troškove slanja istih putem pošte; slanje istih putem pošte na zahtev naručioca ne može se smatrati greškom Organizatora u slučaju ne dobijanja istih te potražnju ka dokumentima kao i sve troškove u slučaju ne dobijanja istih snosi naručilac. Na vaučeru će pisati adresa i kontakt hotela, a može pisati i telefoni lokalnog Agenta koji vrši lokalni servis ukoliko se rezervacija radi preko njih ili samo hotela ukoliko je rezervacija urađena direktno. Na broskoj ili avio karti će pisati mesto, datum i vreme polaska, a mogu se iskazati i drugi relevantni podaci. Kod grupe od dvoje ili više putnika, osoba koja pravi rezervaciju, prihvata odgovornost da izvrši sva plaćanja prema Organizatoru za sve članove grupe. Vaučeri i ostale informacije biće prosledjene toj osobi koja će za uzvrat biti odgovorna da obezbedi da ostali članovi grupe budu u potpunosti informisani. Vršenje rezervacije za više ljudi povlači i odgovornost prilikom izmene istih, te je savet da se uvek rade pojedinačne rezervacije. Ako ste mlađi od 18 godina na datum polaska a Vaši roditelji ili staratelji ne putuju sa Vama, moraju da nam dostave svoju pismenu saglasnost. Organizator nije odgovoran za moguće posledice ako ste u prijavi putovanja prijavili pogrešan datum rođenja i sakrili činjenicu da ste maloletni. Plaćanja ekstra sporednih troškova (npr. mini barovi, telefonski troškovi, itd) vrši se direktno davaocu usluga prilikom odjavljivanja.

Ako želite da napravite izmene u Vašoj rezervaciji: Ako želite da promenite bilo koji detalj Vaše rezervacije pošto je prvobitna već učinjena, učinimo sve što možemo da Vam pomognemo u tom smislu. Međutim, davalac usluge nema nikakvu obavezu da učini bilo kakve izmene, iako će Vama ili bilo kom članu Vaše grupe dozvoliti da ukoliko ste sprečeni da putujete, rezervaciju prenesete na nekog drugog, pod uslovom da nas obavestite o prenosu rezervacije u razumnom roku. 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 davaoca 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 na primer vaša grupa smanjena u broju, to može da znači da je smeštaj manje zauzet i svaki preostali član grupe će možda morati da plati više. Ukoliko želite da izvršite bilo kakve izmene dok ste na odmoru (na primer da uzmete smeštaje više kategorije ili produžite svoj boravak), svi zahtevi zavise od raspoloživosti kapaciteta i bilo koji dodatni troškovi se odmah plaćaju na licu mesta.

Ako otkazete vašu rezervaciju: Kod pojedinačnih turističkih usluga primenjuje se skala otkaza krajnjeg davaoca usluga. (hoteli imaju svoje uslove otkaza po njihovoj skali otkaza I rezervacioni sistemi preko kojih se rade individualne hotelske rezervacije kao treća lica). Davalac usluge počinje da snosi troškove Vaše rezervacije od trenutka kada je ona potvrđena. Što je bliži datum Vašeg planiranog odmora, to je manja mogućnost da se kapaciteti ponovo prodaju ili to iziskuje dodatne troškove. Stoga, ukoliko otkazete ili promenite Vašu rezervaciju, zaračunava se trošak i što je kasnije učinjeno otkazivanje, to je taj trošak veći. Ukoliko želite da otkazete potvrđenu rezervaciju, to mora da bude učinjeno pismenim putem od strane osobe u čije ime je rezervacija napravljena (ime osobe koja je prva navedena na ugovoru). Ukoliko jedan ili više članova Vaše grupe otkazu, to može da znači da će smeštaj biti manje zauzet i cena za preostale članove Vaše grupe može da bude povećana kako bi odslikala tu promenu. Ukoliko davalac usluge smeštaja izvrši promenu vaše rezervacije, obavestićemo Vas što je moguće ranije pre vašeg polaska, ali neće imati nikakve druge obaveze prema vama. Nikakav povraćaj novca neće biti učinjen za boravke koji se završe ranije nego što je planirano. Ukoliko budemo obavesteni od strane davaoca usluge smeštaja da su u nemogućnosti da Vam obezbede smeštaj koji ste rezervisali, pokušaćemo da Vam obezbedimo sličan smeštaj istog standarda. Ukoliko nismo u mogućnosti da to učinimo ili Vi ne prihvatite našu alternativu, možete da otkazete rezervaciju bez ikakvog troška po Vas.

Postupak podnošenja prigovora: Ukoliko imate prigovor dok boravite u smeštajnom objektu, morate odmah da obavestite upravu tog smeštaja, kako biste im pružili mogućnost da reše Vaš problem. Možete da izgubite bilo koje pravo na nadoknadu, ukoliko propustite to da učinite. Ukoliko problem ne bude rešen na Vaše zadovoljstvo, treba da kontaktirate predstavnika agenta čiji se podaci nalaze na vaučeru koji Vam je predat u Ageniji, a može biti i u INFO knjizi koja se nalazi u delu za informacije ili INFO tabli. Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

- ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, 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 trošove i eventualno nastalu štetu.

Posrednik usluge, 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.

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. Putnik je saglasan da na date adrese, e mail ili telefon može primiti obaveštenja o neisplaćenim obavezama po ugovoru, putnu dokumentaciju, obaveštenja o polasku i druge poruke a koje se odnose na putovanje, ili druga obaveštenja o putovanjima Organizatora. Organizator će Putnikovu email adresu ukloniti sa liste na zahtev putnika.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružalaca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidova 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.

U slučaju pokretanja sudskog spora, nadležan je sud prema sedištu Organizatora putovanja uz primenu propisa R. Srbije.

Ovi Opšti Uslovi važe od 22.09.2025. godine, kojim danom prestaju da važe Opšti Uslovi objavljeni 11.04.2025. godine.

SANI TRADE & TOURS DOO
Direktor: Sandra Česarević