

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) vlasnik preduzetničke radnje ”T.A. HELLENA TRAVEL ” Niš iz Niša dana 08.03.2024.god. utvrđuje sledeće

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora o putovanju između putnika i T.A. “HELLENA TRAVEL” iz Niša (PR Vladimir Glišin Turistička agencija Hellena travel, Niš) kao Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

**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), unapred pripremljen i objavljen Program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz Ugovora sa istima upoznati i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja, osiguranje od otkaza i osiguranja prtljaga, dodatnim transferima kao i izletima za čije je izvođenje odgovoran lokalni partner.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između putnika i TA „Hellena Travel Niš“ kao Organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93 ZOZP. Ugovor sa Organizatorom sem putnika može potpisati u ime putnika i zastupnik pod sledećim uslovima:

U skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93 i "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja) Član 84, 85, 88, 91, 268 “Ugovor kao i drugi pravni posao može se preduzeti i preko zastupnika. Ovlašćenje za zastupanje zasniva se na zakonu, opštem aktu pravnog lica, aktu nadležnog organa ili na izjavi volje zastupanog (punomoćje)”. Pisano punomoćje mora biti predato Organizatoru ili Posredniku u pismenoj formi sa potpisom putnika (nosioca ugovora) koji ovlašćuje zastupnika ili izjava zastupnika koji pod punom materijalnom odgovornošću izjavljuje da je ovlašćen za sklapanje ugovora i kopijom lične karte ili izjavljeno usmeno uz preuzimanje svih zastupničkih prava i obaveza.

Ugovor koji zaključi zastupnik u ime zastupanog lica i u granicama svojih ovlašćenja obavezuje neposredno zastupanog i drugu ugovornu stranu. Pod istim uslovima i ostali pravni poslovi zastupnikovi proizvode pravno dejstvo neposredno prema zastupanom licu. Zastupnik je dužan obavestiti drugu stranu da istupa u ime zastupanog, ali i kad on to ne uradi ugovor proizvodi pravno dejstvo za zastupanog i drugu stranu, ako je ova znala ili je iz okolnosti mogla zaključiti da on istupa kao zastupnik. Ugovor koji neko lice zaključi kao punomoćnik u ime drugoga bez njegovog ovlašćenja obavezuje neovlašćeno zastupanog samo ako on ugovor naknadno odobri. U tom slučaju, strana sa kojom je ugovor zaključen može od lica koje je kao punomoćnik bez ovlašćenja zaključilo ugovor tražiti naknadu štete, ako u trenutku zaključenja ugovora nije znala niti je morala znati da to lice nije imalo ovlašćenje za zaključenje ugovora. Punomoćnik može preduzimati samo one pravne poslove za čije je preduzimanje ovlašćen.

Ugovorna strana koja je dužna da obavesti drugu stranu o činjenicama koje su od uticaja na njihov međusobni odnos, odgovara za štetu koju pretrpi druga strana zbog toga što nije bila na vreme i precizno obavestena.

Ukoliko Ugovor zaključuje punomoćnik koji nije na spisku putnika iz Ugovora, u korist zastupanog lica tj. drugih putnika, Organizator ne snosi odgovornost za usmene informacije i obaveštenja koje punomoćnik da zastupanom licu o sadržaju programa i kvalitetu usluga, a koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja, ili posebno pisanom ugovoru, te ne obavezuju Organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamaciju putnika.

Pre zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Organizator je u obavezi da pre zaključenja Ugovora obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz Programa u pismenoj formi ili trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu). Ukoliko je rezervacija izvršena putem sredstava komunikacije na daljinu, Organizator ima obavezu da putnika na isti način na koji je rezervisao putovanje obavesti o promeni podataka iz Programa, a putnik ima obavezu da se u roku od 48 sati od prijema obaveštenja o promeni izjasni da li ponudu prihvata ili ne prihvata i otkáže rezervaciju. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adrseom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti.

Ukoliko putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program–ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

**INFORMACIJE O PUTOVANJU:** Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja, ili posebno

pisanom ugovoru, ne obavezuju Organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamaciju putnika.

Dodatni i opšti podaci o klimi, temperaturama, kursevima valuta, dužini putovanja, vremenu čekanja na graničnim prelazima i slično, navedeni u programima putovanja i dobijeni usmenim putem su okvirni, potiču iz različitih (iako verodostojnih izvora) i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama koje ne mogu da budu predmet prigovora Organizatoru putovanja.

**1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Prijavu putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa (Zakon o elektronskoj trgovini "Sl. glasnik RS", br. 41/2009 čl. 9 i čl. 14). Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora putovanja T.A. "HELLENA TRAVEL" iz Niša (dalje: Organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada posrednik u programu putovanja Organizatora i ugovoru - potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao Organizator (čl.881 ZOO). Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora (koji je istovremeno i prijava za putovanje) sa Organizatorom kao i u slučaju ugovaranja kod Posrednika - prijemom pisane potvrde rezervacije ili predračuna od strane Organizatora koje mogu biti i u elektronskoj formi, shodno čl. 3 Zakona o elektronskom potpisu, čl. 2 i čl. 4 Zakona o elektronskom dokumentu ("Sl. glasnik RS", br. 51/2009), Zakon o elektronskoj trgovini ("Sl. glasnik RS", br. 41/2009) čl. 9 i čl. 14., Zakon o turizmu ("Sl. glasnik RS", br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - dr. zakon i 93/2012) čl. 56. (dalje: ugovor) kao i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana ukoliko drugačije nije predviđeno programom putovanja. Ostatak do punog iznosa ugovorene cene ugovora, dospeva za naplatu 21 dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje putnik jednostrano otkazao, u skladu sa tačkom 10. ovih uslova putovanja. U slučaju da je putnik uplatio turističko putovanje preko posrednika, ukoliko ne izvrši kompletnu uplatu ostatka duga (putnik ili posrednik) 15 dana pre početka putovanja, ugovor se smatra jednostrano raskinutim od strane putnika. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz ugovora. Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju ili uplatom akontacije, putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika ili punomoćnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostlim korisnicima aranžmana naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog, i dr.odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora. Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Zaključenjem Ugovora, Program putovanja (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. Ako je putnik rezervisao putovanje putem sredstava komunikacije na daljinu, Organizator je u obavezi da ga o eventualnim promenama obavesti, na način na koji je izvršena rezervacija, te putnik mora u roku od 2 dana od prijema obaveštenja, prihvatiti novu ponudu ili obavestiti Organizatora da istu ne prihvata i rezervaciju otkazuje. 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 10. ovih Opštih uslova.

**2. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su:** Da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i Opšte uslove putovanja (dalje: Opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja);

U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio, da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja i cenovnik (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja - (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovreme i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja

nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati; Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika; da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera Organizatora.

Organizator putovanja će jedino za isplaćeni aranžman u celosti izdavati svoj vaučer najranije 7 dana pre korišćenja usluga, a koji je jedini važeći dokument za korišćenje usluga i koji se mora lično od strane putnika uručiti ovlašćenom agentu ili predstavniku agencije na destinaciji. Vaučer organizatora putovanja se izdaje elektronskim putem u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu ("Sl. glasnik RS", br. 51/2009) i punovažan je bez pečata i potpisa. Vaučeri izdati od strane subagenta-posrednika nisu validni i Organizator nema obavezu davanja usluge putniku ukoliko ima izdat vaučer od strane subagenta-posrednika. U slučaju da je subagent-posrednik izdao vaučer za program putovanja Organizatora, subagent-posrednik se smatra organizatorom putovanja i preuzima sve materijalno-pravne poslednice koje proisteknu iz tako sačinjenog aranžmana.

Organizator je obavezan da pruži specificirane usluge isključivo licima navedenim u vaučeru. Organizator putovanja ne može snositi bilo kakvu odgovornost za događaje koji su van sfere njegove delatnosti i uticaja, kao što su obustave rada, štrajkovi, teroristička dejstva, vremenski uslovi, prirodne katastrofe, epidemije, lokalne obustave i kvarovi električne i vodovodne infrastrukture, lokalna izgradnja, rad ili nerad lokalnih i način rada lokalnih privrednih, ugostiteljskih objekata, izmena lokalne infrastrukture (ukidanje igrališta za decu, parkinga, promena načina funkcionisanja lokalnih objekata) i sl., a koji dovode do pomeranja časa ili pak dana polaska i dolaska, ili pak dovode do nemogućnosti realizacije putovanja ili smanjuju subjektivan osećaj kvaliteta boravka prema programu putovanja. Putnici su u obavezi da se pre zaključenja ugovora o putovanju informišu preko sajta ministarstva spoljnih poslova ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog i umerenog rizika, jer informacije koje su objavljene ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti i Organizator ne snosi odgovornost ukoliko tokom trajanja aranžmana dođe do vremenskih nepogoda, prirodnih katastrofa, požara, štrajkova, oružanih sukoba... i za posledice koje one mogu prouzrokovati. Organizator ne može biti odgovoran za promene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile tokom putovanja kao što su: promena vremena leta aviona, štrajkovi, političke krize, havarije i kvarovi na električnoj i vodovodnoj i kanalizacionoj mreži, u, i oko objekta, proglašene elementarne nepogode... U tim slučajevima Organizator zadržava pravo promene datuma ili sata putovanja, pravo promene maršrute putovanja, kao i pravo promene objekta bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade putniku. Organizator smatra da je svojevremeno izborom destinacije korisnik prethodno uzeo u obzir moguće, eventualne elementarne nepogode, mogućnost terorizma i epidemija. Subjektivnu zabrinutost korisnika Organizator ne smatra višom silom u slučaju otkaza. Organizator će, u skladu sa eventualnim proglašenjem vanrednog stanja ili drugim direktivama nadležnih organa, sam odustati od realizacije različitih aranžmana i izvršiti odgovarajući povraćaj uplate prema opštim uslovima putovanja; 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. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. 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 (dece) Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja uz doplatu iznosa od 4.000,00 din za manipulativne troškove.

**3. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:** Pravo je i dužnost putnika da se detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom opštih uslova putovanja i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik ( u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu ) potvrđuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru. Obaveza putnika je da sam obezbedi fakultativne polise putnog zdravstvenog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator.

Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen ugovorom i programom putovanja.

Putnik je dužan da, na traženje Organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl.

Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi i (granični, carinski, sanitarni,

monetarni i drugi propisi). Putnik odgovara za štetu koju pričinu Organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa. Putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi Organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenu. Organizator je, u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor lično ili preko zastupnika. Putnik garantuje za obaveze trećeg lica prema Organizatoru, za slučaj zamene. Putnik je u obavezi da prigovor na destinaciji uputi isključivo predstavniku agencije i dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h radnim danima (72h vikendom) da se opravdani prigovor na destinaciji otkloni (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.). Pre prijavljivanja kvarova predstavniku na destinaciji koji se odnose na struju i klima uređaj putnik je u obavezi da proveri da li je ključ sa magnetom za aktivaciju struje postavljen u džep pored vrata predviđen za to, da li su vrata od terase zatvorena (da li je prekidač na krilima vrata i prozora ostvatio kontakt), da li su uređaji (npr TV, rešo...) uključeni u struju jer će se svaki neosnovan dolazak predstavnika i majstora naplatiti po troškovima izlaska lokalnog majstora. Predstavnik Organizatora na destinaciji organizuje redovna dežurstva na određenom mestu na destinaciji i nije trenutno prisutan u smeštajnim objektima te je potrebno sačekati određeni vremenski period (kraći ili duži u zavisnosti od udaljenosti i broja trenutnih obaveza) kako bi predstavnik stigao do smeštajnog objekta u slučaju hitnih situacija. Predstavnik na destinaciji ne obilazi turiste u smeštajnim objektima-za sve informacije, pitanja i probleme, putnici su u obavezi da kontaktiraju predstavnika na redovnom dežurstvu koje je uvek organizovano u radno vreme predstavnika. Za hitne slučajeve (bolest, smrt, pucanje cevi vodovoda i sl.) predstavnika je moguće kontaktirati telefonom tokom 24h. Naknadni prigovori, ukoliko nisu upućeni predstavniku na destinaciji u toku boravka, ne mogu se smatrati osnovanim.

Predstavnik agencije ne obilazi goste u vilama i apartmanima. Uglavnom drugi i šesti dan po dolasku (nekad na dan dolaska i peti dan po dolasku) predstavnik agencije drži info sastanak (na nekim destinacijama, dok se na nekim info sastanak ne održava) gde se putnici mogu dobiti potrebne informacije i tih dana nema redovnih dežurstava. Redovna dežurstva su u danima kada nema smene gostiju. Predstavnik agencije je na raspolaganju putnicima u radno vreme (od 8h-20h) i ukoliko je to potrebno u hitnim slučajevima (bolest, nesreća, nezgoda, smrt, hitni kvarovi u apartmanu...) van radnog vremena (uveče, rano ujutro). Predstavnik nije obavezan da svo vreme provodi sa putnicima. U nekim mestima, gde je manje smeštajnih objekata, predstavnik će obići turiste u smeštajnom objektu ili imati dežurstva određenim danima na određenom mestu i u određeno vreme. Obaveštenje o načinu komunikacije i dežurstvima se nalazi na INFO TABLI u svakoj vili. U svakom smeštajnom objektu nalazi se INFO TABLA (jasno obeležena) gde putnici mogu pronaći sve neophodne informacije o destinaciji, kao što su: broj telefona predstavnika, mapa sa ucrtanim vremenom i mestom dežurstva, lekarske ordinacije, lokalne taksi službe itd. Putnici su u obavezi da se informišu o dežurstvima predstavnika preko INFO TABLE.

Gosti sami održavaju higijenu i iznose smeće iz smeštajnih jedinica koje nisu hotelskog tipa. Ukoliko putnici nisu izneli pokupljeno smeće po napuštanju smeštajne jedinice na kraju boravka, Organizatoru, predstavniku na destinaciji ili vlasniku objekta su u obavezi platiti naknadu od 20eur; ukoliko je po napuštanju smeštajne jedinice smeće ostalo razbacano po smeštajnoj jedinici (nije sakupljeno u kesu u kanti za otpatke) putnici su u obavezi platiti naknadu od 40eur; ukoliko su putnici ostavili neoprano posuđe u obavezi su platiti naknadu od 40eur; ukoliko putnici naprave razmeštaj po smeštajnoj jedinici i ne ostave smeštajnu jedinicu kako su je zatekli (razmeste ležajeve) u obavezi su platiti naknadu od 50eur.

Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Obaveza putnika je da se pre izbora destinacije, a pre odabira programa upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (običaji, tip/nivo usluge koju mogu očekivati na određenoj destinaciji, način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...) Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih građanskopravnih propisa.

Putnik je dužan da istakne i ugovori posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni Programom putovanja. Ukoliko posebni zahtevi nisu ugovoreni ugovorom, Organizator se ne smatra odgovornim za njihovo ispunjenje i takvi zahtevi ne mogu biti predmet naknadnog prigovora i reklamacije.

Putnik je dužan da se 24 sata informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

**4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su iskazane u stranoj valuti (po Zakonu o trgovini Član 35, stav 15), a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima prema zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet

prigovora – reklamacije putnika. Subjektivna procena vrednosti određene smeštajne jedinice od strane putnika ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije putnika.

Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge). Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno i naplaćeno kao usluga po programu putovanja (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih 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, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, tip ležajeva itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom i usluge sa kojima se Organizator nije prethodno saglasio pismenim putem.

Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tačke 10. ovih Opštih uslova. Istaknute cene na recepciji, u sobi ili studiju/apartmanu, ukoliko se razlikuju od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daju pravo putniku da vrši poređenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj eventualne razlike u ceni. Istaknute cene u smeštajnim objektima su cene vlasnika objekta koji može da izdaje svoje smeštajne jedinice po ceni i po tipu apartmana (dvokrevetni, trokrevetni, četvorokrevetni...) koji mu odgovara. Kada Organizator putovanja sklopi ugovor sa vlasnikom smeštajnog objekta, takav ugovor može sadržati drugačiju strukturu od navedene u smeštajnoj jedinici i Organizator za to ne može da bude odgovoran te se prigovor putnika u ovakvom slučaju smatra za neosnovan.

Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se na licu mesta ino partneru Organizatora putovanja. Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tačke 10. ovih Opštih uslova. Istaknute cene na recepciji, u sobi ili studiju/apartmanu, ukoliko se razlikuju od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daju pravo putniku da vrši poređenje, uloži prigovor i zahteva povraćaj eventualne razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u sobama ili studiju/apartmanu u pojedinim zemljama (Grčka, Bugarska...) ne znači da je kategorija uporediva sa našom, ili kategorijama u drugim zemljama ukoliko se razlikuje od kataloške, niti daje pravo putniku na prigovor. Istaknuta kategorija je kao i cena, često niža od stvarne (zbog niže poreske osnovice za vlasnika). Prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili posredno predstavnik agencije mogu zatražiti od putnika da deponuju ličnu kartu ili pasoš sve do napuštanja objekta. Ukoliko plaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu Organizatoru do punog iznosa troškova, a koji mogu biti i do ugovorene cene aranžmana. Putniku koji se ne pridržava kućnog reda i remeti mir, bezuslovno će biti otkazan smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak u njemu. U slučaju kada je cena aranžmana izražena po osobi, u slučaju da jedno lice odustane od putovanja u sobi/apartmanu/studiju, druga lica moraju doplatiti razliku po cenovniku ili odustati od aranžmana primenjujući propisane uslove otkaza. Organizator nema i ne daje informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata, u i oko smeštajnih objekata, te stoga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u sobama/studijima/apartmanima. Fotografije iz kataloga, ili sa internet prezentacija unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promene sadržaja, kao ni da će putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, opremljenosti i veličine kao sa fotografije. Treći i četvrti, kao i pomoćni kreveti, mogu znatno smanjiti prostor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti manji od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje i sl., sa dušekom tanjim od standardnog. Upotreba prenosivih krevetaca u nekim smeštajnim jedinicama nije moguć zbog kvadrature i rasporeda u smeštajnoj jedinici, dok u drugim značajno smanjuje prostor u smeštajnoj jedinici i mogućnost zajedničkog funkcionisanja osoba u smeštajnoj jedinici. Smeštajni objekti nisu obavezni da imaju sefove, odgovarajući broj stolova i stolica na terasi, u restoranu, ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena i na plaži. Bazeni mogu biti privremeno zatvarani radi čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od hotela/vile i može biti dvokratno. U vreme visoke sezone, u pojedinim letovalištima, usled velikog broja turista, može doći do neurednog snabdevanja strujom i vodom, potpunog nestanka struje i vode za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za posledice nastale usled nestanka struje ili vode kako u

odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, koji su uzrokovani razlozima van uticaja Organizatora putovanja. U slučaju da putnik preti agenciji ili njenom predstavniku ili njegovo ponašanje prelazi granice zakonom dozvoljenog i pristojnog i kulturnog ponašanja, predstavnik može zatražiti asistenciju ili intervenciju policije i od tog trenutka nema više nikakvih obaveza prema putniku. Po subjektivnom osećaju predstavnika na destinaciji, ukoliko putnik više, preti, unosi se u lice predstavniku, psuje i na neprimeren način komunicira sa predstavnikom na destinaciji, predstavnik ima pravo da svoje usluge uskrati i u tom slučaju putnici nemaju više pravo na usluge predstavnika i predstavnik nema više nikakvih obaveza prema putnicima (ni na dežurstvu, ni u smeštajnom objektu, ni u hitnim slučajevima na destinaciji). Ukoliko ponašanje jednog putnika u grupi od nekoliko putnika bude neprimereno i prelazi granice pristojnog i kulturnog, prestanak obaveze prema putnicima važi za celu grupu koja se složila (nije smirila ili pokušala da ukaže putniku na ponašanje) sa ponašanjem jednog ili više putnika iz grupe. U takvom slučaju agencija odbacuje svaku odgovornost za štetu i posledice koje bi u tom slučaju mogao trpeti putnik. Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana odnosno noćenja, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje odnosno dolazak i odlazak na destinaciju (a kod nekih vidova prevoza može trajati i više dana) i ne prodradumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, radi čega korisnik usluga nema pravo na prigovor zbog, primera radi večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg polaska, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim večernjim satima ili napuštanja iste u ranim jutarnjim satima i slično.

Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, priprema i organizacija putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih taksi, lokalnog turističkog vodiča, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga u sobama (room service), korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluge, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (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 i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti. Biranje spratnosti, pogleda ili broja sobe nije moguće, osim kada u programu nije drugačije navedeno. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja. Posrednik se po potpisanom ugovoru o poslovnoj saradnji smatra odgovornim za informacije koje pruža putniku. Ukoliko posrednik svojim postupanjem pričinu štetu Organizatoru, dužan je istu štetu nadoknaditi. Organizator ne može biti odgovoran putniku za naknadne usluge koje izvrši i naplati lokalna agencija, odnosno neposredni pružalac usluga a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima ili na web site-u neposrednih pružalaca usluga. Izleti koje organizuje lokalna agencija, plaćaju se na licu mesta u lokalnoj valuti, bez odgovornosti Organizatora putovanja ili predstavnika agencije za kvalitet i povoljnost cene. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa Organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu u efektivu, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da Organizator ne može biti odgovoran za izlete, niti druge vidove programa. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja (osim na kružnim turama gde se ponuda izleta navede u programu putovanja pod fakultativnim programom sa opisom, sadržajem i cenom izleta) i eventualni prigovori se mogu dostaviti samo lokalnoj agenciji na licu mesta. Ukoliko Organizator publikuje u svome katalogu obaveštenja o organizaciji izleta na licu mesta od strane trećih lica, čini to u informativne, a ne u propagandne svrhe. Usluge turističkog vodiča, pratioca ili lokalnog predstavnika Organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na info tabli ili na drugi prikladan način (nikako ne znači da predstavnik boravi u smeštajnom objektu i da je na raspolaganju 24 sata). Sa gostima predstavnik komunicira preko info tabli postavljenim u smeštajnim objektima. Izuzetno, za hitne slučajeve (povrede,

bolest, smrtni slučaj, havarije u smeštajnim jedinicama i sl.) predstavnik je dostupan na mobilni telefon čiji je broj ispisan na info tabli koja se nalazi u smeštajnom objektu. Putnik je prijavljivanje nedostataka dužan obaviti na dežurstvu predstavnika čije je vreme i mesto ispisan na info tabli koja se nalazi u smeštajnom objektu. Ukoliko putnik telefonom zove predstavnika na destinaciji, Organizatora ili Posrednika umesto dolaska na dežurstvo i time sebi napravi troškove, Organizator nije odgovoran za iste i neće ih snositi. Telefonski pozivi u roamingu su u isključivoj kontroli i odgovornosti putnika. Telefonski pozivi u roamingu su jedan od sredstava komunikacije i nikako ne spadaju u nepredviđene ni dodatne troškove Organizator nije za njih odgovoran i ne mogu biti predmet prigovora i reklamacije.

Instrukcije i uputstva vodiča, 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.

Usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju Organizatora.

**5. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje (do 150 dana pred putovanje) Organizator ima pravo zadržavanja administrativnih troškova. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio Organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Objavljena sniženja cene aranžmana (first minute, last minute, specijalne ponude, budget programi ...) ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika.

**6. KATEGORIZACIJA, OPIS USLUGA I KORISNE INFORMACIJE:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije posebno ugovorio posebne usluge (usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta), nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije Organizatoru. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom. Web – sajt Organizatora je informativnog karaktera. Iako se redovno ažurira, postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Katalozi – publikacije Organizatora su informativnog karaktera i postoji mogućnost različitih informacija od trenutno važećih. Sve informacije je potrebno proveriti direktno u agenciji. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima i publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (na primer hotela, vile, prevoznika i drugih lica), osim ako putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške kao i pogrešne fotografije daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Moguće je da do momenta realizacije turističkog putovanja, u pojedinim slučajevima, dođe do promene kategorije smeštajnog objekta, promene smeštajnih jedinica, 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, kao i drugi objekti u mestu opredeljenja nisu u funkciji, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator nema informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, radnom vremenu i načinu funkcionisanja ugostiteljskih objekata i prodavnica, u i oko smeštajnog objekta, nivou buke na šetalištima i ugostiteljskim objektima, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u smeštajnim objektima i jedinicama.

Vila/apart hotel je smeštajni objekat namenjen smeštaju gostiju u letnjem periodu, bez grejanja, nema recepciju i sastoji se od studija ili apartmana, a vrlo retko i od soba. Kategorija se definiše brojevima, ključevima...i Organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. U slučaju apartmanskog smeštaja u vilama u Grčkoj ne postoje standardi što se tiče kvadrature studija/apartmana, veličine/širine terase, visine ograde terase, opremljenosti studija/apartmana, opremljenosti dodatnim uslugama već postoje samo

minimumi koje smeštajni objekat mora da ispuni kako bi dobio dozvolu za izdavanje turistima. U vilama i apart hotelima u Grčkoj, smeštaj se vrši u studijima i apartmanima. Studiji su jednodimenzionalni smeštajni kapaciteti sa ili bez prozora, gde svi ležajevi u istoj prostoriji sa čajnom kuhinjom i klima uređajem koji duva na neki od ležajeva obzirom da su svi u jednoj prostoriji. U apartmanima je spavaća soba od kuhinjskog dela odvojena vratima ili hodnikom, a klima uređaj i TV se mogu nalaziti u bilo kojoj od prostorija. Ukoliko deca dele ležaj putnici su u obavezi poneti dodatnu posteljinu jer je broj posteljine u direktnoj vezi sa brojem ležajeva u sobi/apartmanu. Studiji i apartmani u vilama/apart hotelima su smeštajne jedinice sa prostorijama gde jedini izvor svetlosti mogu biti vrata od terase, odnosno u velikom broju slučajeva ukoliko u prostoriji postoje vrata od terase nema prozora. U većini slučajeva u samom studiju/apartmanu ne postoji prostor za sto i stolice za ručavanje, već je običaj da se sto i stolice nalaze na terasi te da se tamo obeduje. Veličina (kvadratura) studija i apartmana kao i opremljenost je različita po smeštajnim objektima, kao i u samom smeštajnom objektu. U studijima i apartmanima postoji određen broj ležajeva, obično jedan orman manjih dimenzija (samo sa delom za kačenje nekoliko stvari) i relativno uzan prostor između ležajeva i zidova. Relativna blizina frižidera ležajevima u studiju i apartmanu i subjektivan osećaj skučenosti ne može biti osnov za podnošenje prigovora organizatoru putovanja. Na veličinu studija i apartmana organizator ne može da utiče i subjektivan osećaj nedostatka prostora ne može biti osnov za prigovor putnika.

Svi apartmani/studiji su umereno komforni, opremljeni samo osnovnim nameštajem i osnovnim kuhinjskim priborom za predviđeni broj ležajeva. Osnovni kuhinjski pribor: plitki i duboki tanjiri, šolje, čaše, šerpa i džezva za kafu. U kuhinjama je u upotrebi rešo (sa jednom ili dve manje ili veće ringle) bez rerne. Ukoliko je u kuhinji šporet moguće je da rerne nije u upotrebi. Aspirator ukoliko postoji u kuhinji nije u funkciji (nema odvod van kuhinje) već predstavlja fizičku zaštitu kuhinjskih elemenata od isparenja sa rešoa. Osnovni nameštaj: navedeni broj kreveta, manji orman (bez fioka, samo garderobni deo sa vešalicama za nekoliko odevnih predmeta), sto, stolice. U apartmanima/studijima se može, osim navedenog, nalaziti dodatni pribor i nameštaj. Sav pribor i nameštaj su već korišćeni od strane gostiju, nisu u novom stanju, ali su ispravni za upotrebu. Ukoliko se nešto od nabrojanog pribora ili inventara ne nalazi u apartmanu ili se nalazi u neispravnom stanju, putnici su dužni da se obrate predstavniku na destinaciji na prvom narednom dežurstvu, koji je dužan da u razumnom roku otkloni nedostatak. Obaveza Organizatora je da obezbedi funkcionalnost celokupnog navedenog inventara, ali ne i da ulepšava njegov estetski izgled, time Organizator ne može biti odgovoran za vizuelno stanje i to ne može biti predmet eventualne žalbe putnika. Dušeci, jastuci i ostali inventar može biti star, sa znacima korišćenja (flekavi madraci i jastuci, šarke koje škripe, olabavljene brave, reze na žaluzinama, pocepani komarnici, zarđali odvođi i cevi...) a ukoliko je funkcionalan Organizator neće ulepšavati njegov estetski izgled (npr. kod madraca i jastuka putnici dobijaju čistu posteljinu i nemaju kontakt sa madracem sem kod promene posteljine jer ne spavaju na madracu i jastuku bez posteljine, zarđale cevi, rešetke i aspiratore Organizator neće menjati samo zbog subjektivno nezadovoljavajućeg estetskog izgleda i to ne može da bude osnov za prigovor Organizatoru. Tokom svog boravka gosti sami održavaju čistoću u apartmanima/studijima i obavezni su da ga predaju na dalje korišćenje u stanju u kakvom su ga zatekli (izneto smeće, oprani sudovi, počišćen pod, ispražnjen, otopljen i isključen iz struje frižider ostavljen otvorenih vrata...). Čišćenje apartmana od strane čistačica, obavlja se samo u danima smena gostiju (kada jedni gosti napuštaju apartmane, a drugi se smeštaju). Zbog vremenske ograničenosti čišćenje ne podrazumeva otapanje frižidera, ribanje pločica, rešoa/šporeta, pranje posuđa... U svim apartmanima se nalazi posteljina i ćebad za predviđeni broj ležajeva. Posteljina se menja jedanput u toku boravka, menjaju je gosti sami tako sto zaduže čistu posteljinu, a vlasnicima ili predstavniku vrata korišćenu. Usled nekorišćenja ćebadi tokom zime, ista se mogu osećati na ustajalost prilikom prve upotrebe u prolećnim danima. Pojedini standardi, u nekim objektima, nisu adekvatni našim, kao npr. kod kupatila (način izgradnje i kapacitet istovremenog korišćenja tople vode u objektu), kod čega agencija nije mogla imati uticaja. Napuštanje apartmana je moguće samo u vremenu 08:00-24:00 časa. U objektima sa upotrebom bazena, korišćenje bazena je uslovljeno pridržavanjem pravila definisanih u usmenoj ili pisanoj formi i istaknutih pored bazena. Nepridržavanje navedenim pravilima, daje za pravo vlasnicima da udalje goste sa bazena. TV aparati koji se nalaze u vilama mogu biti različitih veličina i različitog kvaliteta prijema slike i sa uglavnom nekoliko domaćih kanala. Daljinski upravljači: prilikom preuzimanja ključeva, gosti dobijaju daljinske upravljače (TV, AC). Iste su obavezni da predaju u ispravnom stanju prilikom razduživanja i napuštanja apartmana. Ukoliko se klima uređaji ne koriste u skladu sa pravilima odnosno krše pravila korišćenja, ošteti privezak za aktiviranje klima uređaja, klima uređaj koristi i kada putnici ne borave u smeštajnoj jedinici, vlasnik vile ima pravo da zahteva naknadu štete ili uskrati putnicima boravak u smeštajnoj jedinici i organizator za to ne može da bude odgovoran. Putnici su u obavezi da se ponašaju u skladu sa kućnim redom i opštim uslovima putovanja. Prvog i poslednjeg dana boravka u mestu, nije obezbeđen prostor za dnevni odmor gostiju, niti je obezbeđen prostor za odlaganje stvari. Apartmani se prvoga dana koriste posle 16:00 časova, a poslednjeg dana napustaju do 09:00 časova. Voda iz vodovoda nije



za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. U vilama koje se koriste za smeštaj gostiju, stolarija i nameštaj u apartmanima, studijima i sobama su predviđeni i pravljani samo za izdavanje tokom letnje sezone i u skladu sa time nemaju idealnu toplotnu i zvučnu izolaciju. Hotel je smeštajni objekat koji ima recepciju, kao i sve ostale pripadajuće hotelske sadržaje i sastoji se od više tipova soba. Kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i Organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Village, Resort, Club je kompleks koji se sastoji od više objekata, bungalova i/ili depandansa (odvojene smeštajne jedinice sa centralnom recepcijom sa lobijem kao i ostalim pripadajućim hotelskim sadržajem). Sastoji se od više tipova soba, a kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i Organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Hotel apartmanskog tipa (aparthotel) je smeštajni objekat koji ima recepciju, neretko mali lobi, a smeštajne jedinice su studiji, apartmani, a ponekad i sobe. Ponuđeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima T.A. Hellena Travel Niš opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u trenutku zaključenja ugovora. U programu putovanja, navedena je važeća kategorija hotela, na dan zaključenja ugovora između Organizatora putovanja i ino partnera. U slučaju eventualne naknadne promene kategorije hotela, Organizator putovanja ne snosi odgovornost. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i pre svega cenom, a pod nadzorom su lokalnih turističkih prava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama kao ni na istoj destinaciji. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju prosečne standarde kvaliteta (komfora), uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te ukoliko putnik nije posebno ugovorio usluge drugačijeg obima, kvaliteta i karakteristika, nema osnova za podnošenje prigovora Organizatoru. Opisi sadržani u ponudi Organizatora se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi okolne objekte, predmete koje komšije drže na svojim terasama ili oko svojih objekata, sa strane i iza smeštajnog objekta, konfiguraciju terena i sl.) Za eventualnu buku crkvenih zvona, automobila, ljudi na šetalištu, muziku iz kafića i restorana, građevinskih radova na objektima, dima koji izlazi iz odžaka restorana, hotela, kafića Organizator ne može da utiče i ne može da bude odgovoran i svaki takav prigovor je neosnovan jer je navedeno u nadležnosti domicilnih organa i inspekcija. Ukoliko vlasnik smeštajne jedinice jednu od prostorija drži zaključanu, a smeštajna jedinica dobijena na korišćenje odgovara ugovorenom ne postoji osnov za reklamaciju. Kvalitet i količina hrane u hotelima zavisi od lokalne kategorizacije i načina ishrane i običaja lokalnog stanovništva. Većina hotela ne dozvoljava unošenje hrane i pića (čak ni vode) u hotele, već se to prodaje u hotelskim prodavnicama. Vrlo često, smeštajne jedinice, iste kategorije i cene, ali i u okviru istog objekta, nisu iste. Veličina, spratnost i pogled iz soba/studija/apartmana nije u nadležnosti agencije. Ukoliko putnik nema posebno ugovorenu sobu/apartman/studio posebnih karakteristika (pogled more, spratnost, sobu za invalide...) prihvaćiće bilo koju smeštajnu jedinicu u ugovorenom objektu iz programa putovanja. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija spoljnih i unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica su informativnog karaktera, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, položaja, opremljenosti i veličine kao na fotografiji. Organizator nije u mogućnosti da fotografiše sve sadržaje svake smeštajne jedinice. Struktura ležajeva, kvadratura i izgled studija/apartmana u istom tipu smeštaja mogu da se razlikuju i Organizator ne može biti odgovoran za tip dobijenog ležaja (francuski, single ležaj...) ukoliko broj ležajeva odgovara tipu smeštajne jedinice kao i za izgled i veličinu studija/apartmana. Zabranjeno je menjati raspored nameštaja u smeštanim jedinicama kao i spajanje ležajeva. Standardni ležajevi u smeštajnoj jedinici ne moraju biti svi iste visine i dužine (može biti razlike od 10-20cm). U nekim smeštajnim jedinicama su ležajevi pričvršćeni za pod ili ozidani kako ne bi mogli da se pomeraju i to je specifično na destinacijama u Grčkoj.

U objektima sa upotrebom bazena, korišćenje bazena je uslovljeno pridržavanjem pravila definisanih usmeno ili u pisanoj formi istaknutoj pored bazena. Nepridržavanje navedenim pravilima, daje za pravo vlasnicima da udalje goste od bazena. Agencija ne može uticati na vršenje raspodele soba u hotelu (isključiva nadležnost recepcije).

Objašnjenja: 1/1, 1/2, 1/3, 1/4... jednokrevetna, dvokrevetna, trokrevetna, četvorokrevetna soba, studio ili apartman,

- 1/2 može biti sa dva dingle ležaja ili francuskim ležajem ili francuskim ležajem po grčkim standardima
- 1/3 može biti sa tri single ležaja ili francuski+single ležaj ili francuski ležaj po grčkim standardima+single ležaj ili umesto jednog single ležaja može biti dvosed ili trosed/sofa na rasklapanje/kauč
- 1/4 može biti sa četiri single ležaja ili dva francuska ležaja ili dva francuska ležaja po grčkim standardima ili francuskim+dva single ležaja ili francuskim ležajem po grčkim standardima+dva single ležaja, francuskim (standardnim ili po grčkim standardima)ili dva single ležaja+kreveti na sprat, francuskim (standardnim ili po grčkim standardima)+sofa na razvlačenje, francuski ležaj ili dva single ležaja+single ležaj sa fioka ležajem i sl.

-1/2+1, 1/3+1...dvokrevetna/trokrevetna soba, studio ili apartman sa ležajem koji nije standardnih dimenzija, a uračunat je u cenu i koji mogu koristiti odrasle osobe i deca (proveriti opis u katalogu ili agenciji),

Ležajevi u trokrevetnim, četvorokrevetnim i većim smeštajnim jedinicama sa redovnim oznakama (1/4, 1/5...) mogu biti francuski ili dva single ležaja, dok ostali ležajevi mogu biti francuski, francuski po grčkim standardnima, fioka, dvosed, trosed na rasklapanje, kreveti na sprat, pomoćni ležajevi ukoliko je u opisu vile u programu putovanja opisan tip ležajeva te se oznaka smatra identičnom 1/3+1, 1/4+1, 1/3+2 i smatra se da je putnik prilikom ugovaranja aranžmana informisan o tipovima ležajeva u smeštajnoj jedinici.

Dimenzije ležajeva u Grčkoj se razlikuju od naših standarda. Grčki standard za: normalan ležaj je 75-80 x 180-190 cm, francuski ležaj je 120-140 x 180-190 cm, pomoćni ležaj je 70-90 x 180-190 cm.

Kreveti u sobama su prilagođeni planiranom broju gostiju i mogu biti singl (standardni za jednu osobu), francuski (dupli, za dve osobe), rasklopivi (singli sa mehanizmom "na izvlačenje, za dve osobe" ili sa "klik-klak" mehanizmom), spratni (dva standardna kreveta u dva nivoa vertikalno, za dve osobe), sofe (za jednu ili dve osobe), fotelja na izvlačenje (za jednu osobu) kao i pomoćni ležaj.

-Soba je smeštajna jedinica u hotelu ili vili koja nema kuhinjske elemente, a ponekad i terasu,

-Studio (Std) je smeštajna jedinica u vili, sa ili bez predsoblja, u kojoj se uglavnom u istom prostoru nalazi deo sa kuhinjskim elementima i osnovnim priborom za jelo za odgovarajući broj ležajeva, ležajevi, manji orman, klima uređaj, zasebno kupatilo i terasa. Studio može biti sa ili bez prozora gde su izvor svetlosti jedino vrata od terase.

-Polu-apartman (Papp) je smeštajna jedinica u vili, sa ili bez predsoblja, u kojoj su svi ležajevi u istoj prostoriji, dok je kuhinja izdvojena (nekad vratima nekad bez vrata).

-Apartman (App) je smeštajna jedinica u vili (često bez predsoblja) koja se sastoji od spavaće sobe sa 2 do 3 kreveta, dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi i jedan ili dva kreveta, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase. Spavaća soba nije uvek odvojena od dnevnog boravka vratima, već ih ponekad razdvaja samo hodnik. Spavaća soba može biti prolazna soba do izlaza na terasu. Ukoliko apartman ima veće predsoblje, u njemu se mogu nalaziti ležajevi.

-Duplex (Dpl ili Dplx) je smeštajna jedinica u vili koja se sastoji od 2 spavaće sobe sa po 2 do 3 kreveta sa ili bez dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva ležaja, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase. Ukoliko ne postoji dnevni boravak, kuhinja je izdvojena od soba.

-Triplex (Tplx) je smeštajna jedinica u vili koja se sastoji od 3 spavaće sobe sa po 2 do 3 kreveta sa ili bez dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva ležaja, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase. Ukoliko ne postoji dnevni boravak, kuhinja je izdvojena od soba.

- Mezoneta (Mznt) je smeštajna jedinica u vili koja se sastoji iz kuhinje sa jednim ili dva ležaja i galerije (sa ili bez vrata) na kojoj je uglavnom spavaća soba.

- Economy (Ecc) je smeštajna jedinica (uglavnom u prizemlju ili potkrovlju), nešto lošijeg kvaliteta od ostalih (značajno manje kvadrature i lošijeg kvaliteta). U ovakvim smeštajnim jedinicama moguće je da kosine krova smanjuju komfor funkcionisanja putnika u smeštajnoj jedinici (ukoliko su smeštajne jedinice na poslednjem spratu.)

- Smeštajna jedinica tipa "vila" označava smeštajnu jedinicu gde je u zakupu ceo smeštajni objekat odnosno cela kuća. Ovakav objekat koriste i u njega ulaze samo putnici koji su uplatili aranžman (objekat ne koriste drugi turisti).

-WC/kupatilo sa stojećom tuš kadom ili bez nje samo sa odvodom za vodu bez zavese i duzijere.

-Najam – primenjuje se kod studija/apartmana i uključuje troškove električne energije, vode, korišćenja inventara i komunalnu taksu.

-SV je oznaka direktnog i bočnog pogleda na more i uglavnom su cenovno izdvojene smeštajne jedinice koje nemaju pogled na more.Oba tipa pogleda na more(i direktni i bočni)se cenovno isto računaju.Postoji mogućnost da drveće, tende i suncobrani kafea i restorana delimično zaklanjaju direktan pogled na more, pogotovo u smeštajnim jedinicama niže spratnosti na šta organizator ne može da utiče,ne može da bude odgovoran.

- SP su oznake za studije i apartmane u spušenom prizemlju koje su cenovno izdvojene od ostalih. Ovakve smeštajne jedinice su nešto lošije osvetljenosti od smeštajnih jedinica na spratovima jer usled tipa gradnje nemaju prozor sa suprotne strane studija/apartmana. Ukoliko je apartman u spušenom prizemlju, spavaća soba je bez prozora. Usled nedostatka prirodne ventilacije (jer je terasa i ulaz u smeštajnu jedinicu ujedno i jedino mesto protoka vazduha) u ovakvim smeštajnim jedinicama moguć je osećaj veće vlažnosti kod korišćenja apartmana posle tuširanja, čišćenja apartmana, isparenja kod kuvanja...Zbog samog položaja smeštajne jedinice i frekventnog korišćenja, u toku sezone je moguća pojava vlage na zidovima. Ovakve smeštajne jedinice ne preporučuju se putnicima koji imaju problema sa disajnim putevima (bronhitis, astma...). Ukoliko

neko od putnika ima zdravstvenih problema putnici su sami odgovorni za ugovaranje aranžmana u ovakvoj smeštajnoj jedinici. Dosta je manji protok vazduha u spuštenom prizemlju, te se savetuje putnicima da prvo kontaktiraju svog lekara pre ugovaranja ovakvog aranžmana.

Studiji i apartmani u vilama/apart hotelima su smeštajne jedinice sa prostorijama gde jedini izvor svetlosti mogu biti vrata od terase, odnosno u velikom broju slučajeva ukoliko u prostoriji postoje vrata od terase nema prozora. U većini slučajeva u samom studiju/apartmanu ne postoji prostor za sto i stolice za ručavanje, već je običaj da se sto i stolice nalaze na terasi te da se tamo obeduje. Terasa su sastavni deo smeštajnih jedinica i mogu biti veće ili manje površine u odnosu na druge vile i u odnosu na druge smeštajne jedinice istog tipa u istoj vili. Postojanje terase ne znači i postojanje dovoljnog prostora za sedenje svih osoba iz smeštajne jedinice na terasi u isto vreme. Broj ležajeva u smeštajnoj jedinici ne znači i dovoljan terasni prostor na terasi za korišćenje terase svih putnika u isto vreme. Terasa uglavnom nemaju tende, te ukoliko su potrebne kao zahtev za uplaćivanje aranžmana, takav zahtev je potrebno uputiti prilikom rezervacije smeštaja i ugovaranja aranžmana. Postojanje Sunca na terasi je standardno za smeštajne objekte jer Sunce obasjava terase svakako u neko doba dana (negde pre podne, negde popodne, negde u toku većeg dela dana), dok je moguće da terase nemaju tende. Ukoliko nije upućen upit prilikom ugovaranja aranžmana o postojanju tendi, a prigovor se uputi na nepostojanje istih, neće biti razmatran.

Na standarde gradnje objekata po mestima u Grčkoj organizator nikako ne može da utiče, kao ni predstavnik na destinaciji. Svi smeštajni objekti i građevine u mestima imaju građevinske dozvole, upotrebne dozvole, projekte izgradnje što kontrolišu lokalni organi, a na šta organizator putovanja ne može da utiče.

Apartmanski smeštaj je uglavnom nekategorisan objekat koji je naziva "vila" određenog imena sa dozvolom nadležnog ministarstva za izdavanje, gde ne postoje standardi, već minimumi koje objekat mora da ispuni kako bi dobio dozvolu za izdavanje, dok na objekte kao ni veličinu terase, oblik kupatila i sl., Organizator putovanja ne može da utiče.

Posteljina je sastavni deo inventara i broj posteljine je određen brojem ležajeva (promena se vrši jednom tokom smene odnosno boravka ukoliko nije drugačije naglašeno) ali ne i peškiri, toalet papir, sapuni, sredstva za održavanje higijene i pranje posuđa. Gosti sami održavaju higijenu i iznose smeće. Metle, džogeri, kofe se nalaze u smeštajnoj jedinici ili u smeštajnom objektu i zajednički su za smeštajne jedinice i korišćeni od strane drugih putnika. Hemikalije za čišćenje se ne nalaze u smeštajnom objektu i putnici ih sami nabavljaju, kao i hemijska i higijenska sredstva za održavanje posuđa, toaleta i smeštajne jedinice. Ukoliko putnici nisu izneli kupljeno smeće po napuštanju smeštajne jedinice na kraju boravka, Organizatoru, predstavniku na destinaciji ili vlasniku objekta su u obavezi platiti naknadu od 20eur; ukoliko je po napuštanju smeštajne jedinice smeće ostalo razbacano po smeštajnoj jedinici (nije sakupljeno u kesu u kanti za otpatke) putnici su u obavezi platiti naknadu od 40eur; ukoliko su putnici ostavili neoprano posuđe u obavezi su platiti naknadu od 40eur; ukoliko putnici naprave razmeštaj po smeštajnoj jedinici i ne ostave smeštajnu jedinicu kako su je zatekli (razmeste ležajeve) u obavezi su platiti naknadu od 50eur.

Najam počinje prvoga dana boravka posle 16:00 časova, a poslednjeg dana se završava do 09:00 časova

-Pomoćni ležaj (+1, +K, +2) je ležaj čije prisustvo može znatno smanjiti prostor u sobi/studiju/apartmanu i često je manji od standardnog ležaja, na izvlačenje, prenosiv, metalni ili drveni, fotelja, krevet na sprat za dve osobe i sl., sa dušekom tanjim od standardnog. Pomoćni ležaj značajno smanjuje komfor u smeštajnoj jedinici.

- Kauč ili sofa je ležaj sa naslonom, obično na otvaranje ili razvlačenje, sa rukohvatima sa strane, manje udoban i manjih dimenzija od standardnih kreveta

- Grčki / francuski /bračni krevet je krevet za dve osobe minimalne širine 120 cm

- Korisne informacije: Zbog očuvanja životne sredine, prirodnog ekološkog okruženja i čistoće mora, u priobalnim delovima se ne vrši zaprašivanje protiv komaraca i drugih insekata pa je moguća pojava istih u smeštajnim objektima i na plažama. Od insekata se gosti mogu zaštititi kupovinom sprejeva ili aparata protiv insekata u supermarketima. U pojedinim objektima, zbog zelenila i bujne vegetacije u okruženju ili urbane sredine, može se dogoditi da se u sobi pojave insekti, glodari, vodozemci, gmizavci i sl. (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage) za šta agencija ne može biti odgovorna. Ukoliko se to desi, a putnici ih ne odstrane sami, putnici su obavezni o tome odmah obavestiti predstavnika koji će preduzeti sve neophodne dalje mere. Odvodne i kanalizacione cevi u svim smeštajnim objektima u Grčkoj su užeg prečnika od onih koje se koriste u Srbiji te je lokalno pravilo koga se svi pridržavaju da se toalet papir i sve ostalo što može dovesti do začepjenja odvodnih cevi ne baca u WC šolje već u za to predviđene kante koje se nalaze u svim sanitarnim čvorovima. Upozorenje da je zabranjeno bacanje toalet papira u WC šolju se nalazi na skoro svim objektima u Grčkoj, pa tako i u vilama, hotelima, restoranima... predstavlja upozorenje da se u WC šolju ne baca toalet papir i vata, ne prosipa masnoća, ostaci hrane, otpadaka i slično, zbog standardno uskih kanalizacionih cevi i mogućih zagušenja. Ukoliko dođe do zagušenja cevi izazvanog bačenim stvarima u toalet, gosti sami snose trošak odčepljenja cevi u sobi/studiju/apartmanu/vili. Telefoniranje za Srbiju iz Grčke se vrši biranjem koda

00381 za Srbiju, pa pozivni broj za grad bez nule. Voda iz vodovoda nije za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. Restorani koji se nalaze u letovalištima se razlikuju po atmosferi, veličini, izgledu, ponudi i cenama usluga. Putnici bi trebalo da se pre korišćenja usluga i konzumacije, informišu o ponudi i cenama usluga koje restorani pružaju. Prodavnice koje se nalaze u letovalištima se razlikuju po veličini, izgledu, ponudi i cenama proizvoda. Molimo putnike da se pre plažanja informišu o cenama u supermarketima. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen u smeštajnim objektima Organizatora. U smeštajnu jedinicu je strogo zabranjeno dovođenje osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, kao ni stvari i hrane sa jakim i neprijatnim mirisom. Takođe, u smeštajnoj jedinici nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju i koji mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnost na električnim instalacijama. Nepoštovanje ovih odredbi daje pravo vlasniku vile, hotelu ili agenciji da mogu gostima otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na nekorišćenje istog. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interene, propise o prethodno navedenom.

Princip funkcionisanja klima uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne podrazumeva neprekidan rad u toku 24 časa. Spoljnja jedinica klima uređaja se može nalaziti na spoljašnjem zidu objekta ili na terasi (na zidu ili podu u ćošku terase). Ukoliko se putnici ne pridržavaju pravila korišćenja klima uređaja, odnosno oštete ili odvoje privezak na ključevima koji služi za dobijanje studije u studiju/apartmanu, ostave uključen klima uređaj kada ne borave u smeštajnoj jedinici, vlasnik vile može zahtevati naknadu štete oduzimanjem priveska za struju ili uskratiti boravak u smeštajnoj jedinici za šta organizator ne može da bude odgovoran.

Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani) su, čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što, u većini slučajeva, u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, Organizator može, (ukoliko hotel ili vila ima raspoloživih kapaciteta) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred navedenog ( veličine sobe, slobodnog prostora i sl. ) ne mogu biti osnovani. U letovalištima je uvek moguć nestanak struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, uzrokovan razlozima van uticaja Organizatora putovanja (ogromno povećanje lica koji borave u mestu, kvarovi...), pa i samog neposrednog izvršioca usluga. U terminima visoke sezone u letovalištu, kao i u smeštajnom objektu može doći do potpunog ili delimičnog nestanka vode nekoliko dana zbog obima korišćenja turista na destinaciji. Kod potpunog ili delimičnog nestanka vode moguće je da zbog načina izgradnje objekta (jačina ugrađene pumpe, kvalitet solarnih ploča za zagrevanje vode...) neki objekti u mestu imaju vode, dok drugi nemaju i to je van mogućnosti uticaja Organizatora i ne može biti osnov za podnošenje prigovora.

U većini objekata se koristi sistem solarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode ili nestanak vode u određenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta. U nekim slučajevima potrebno je pustiti vodu da teče neko vreme kako bi topla voda došla do česme jer princip izgradnje nije isti kao u Srbiji. U nekim slučajevima za toplu vodu (prilikom korišćenja većeg broja ljudi u mestu ili smeštajnom objektu) je potrebno sačekati sat ili dva kako bi se voda ponovo zagrejala. U mestima iz programa putovanja organizatora, ne postoji toplana odnosno centralna topla voda, već bojleri koji greju vodu (solarno ili pumpom) te je uvek moguć privremeni nestanak tople i hladne vode korišćenjem ili kvarom uređaja za grejanje vode za šta organizator ne može da bude odgovoran. Usled kvara pumpe ili većeg korišćenja vode moguće je da viši spratovi u pojedinim delovima dana ostanu bez odgovarajućeg pritiska vode ili potpuno bez vode dok niži spratovi istog smeštajnog objekta imaju vodu na šta Organizator ne može da utiče. U danima visoke sezone kod prevelikog korišćenja vode dolazi do nestanka, što je redovna pojava u danima visoke sezone zbog prekomernog korišćenja i nedostatka infrastrukture u mestima severne Grčke.

Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe.

Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme, pravila u pogledu oblačenja i sl. Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto određuje hotelijer ( po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predviđeno, ulazak u sobe najranije posle 16:00 časova a napuštanje sobe najkasnije do 9,00 časova poslednjeg dana).

Pojedini standardi izgradnje i opremanja smeštajnog objekta nisu isti kao u Srbiji, na šta Organizator nije mogao imati uticaja. Površina nekih studija i app uslovljava korišćenje terasa u funkciji trpezarije. Studiji su uglavnom prostorije bez prozora, gde su balkonska vrata jedini izvor prirodne svetlosti. Studio podrazumeva sobu u kojoj se kuhinjski blok i ležajevi nalaze u istoj prostoriji kao i klima uređaj koji, ukoliko je uključen, duva u pravcu nekog od ležajeva. Kuhinje su, većinom, opremljene elementarnim inventarom (rasparenim-nije iz istog seta) po broju kreveta u sobi, frižiderom i rešoom sa jednom ili dve ringle bez rerne i namenjeni su uglavnom podgrevanju (gotovih jela, mleka), kuvanjanju supe, kafe, bez mogućnosti ozbiljnijeg kuvanja. Brzina zagrevanja rešoa, brzina punjenja vodokotlića je subjektivan osećaj na koji Organizator ne može da utiče. Ukoliko u kuhinji postoji šporet, rerna nije priključena. Kupatila su najčešće sa tušem (većina sa, ali ponegde i bez tuš kade ili duzijere u ravni za podom) različitih veličina i opremljenosti (sa ili bez prozora). Kuhinje i kupatila se ne renoviraju pred svaku sezonu, korišćeni su prethodnih godina od strane drugih turista što se može biti primetno (pojedena vrata kupatila od vode, popravljane instalacije, cevi, sanitarije, zarđali limeni delovi npr frižidera, odvoda, aspiratora, kutije osigurača, štekeri...) i Organizator za to ne može da bude odgovoran. Organizator je dužan da obezbedi funkcionalnost smeštaja, a ne da ulepšava njegov estetski izgled. **Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta) korišćene od strane drugih putnika.**

Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je isplata celokupne cene prethodno rezervisane smeštajne jedinice. 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. Ukoliko se korisnici jedne smeštajne jedinice prestanu da koriste smeštajnu jedinicu pre ili posle početka putovanja, dok drugi korisnici žele da nastave korišćenje obavezna je puna isplata ugovorenog iznosa. U slučaju svađe na destinaciji među putnicima koji koriste istu smeštajnu jedinicu, Organizator ne može da bude odgovoran za putnike koji su ugovorili jednu smeštajnu jedinicu, te se potpisivanjem ugovora smatra da se poznaju i da su pristali da borave u istoj smeštajnoj jedinici i da dele francuski ili single ležaj. U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije-ino partneru. Smeštajnu jedinicu u kojoj putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajne jedinice ili organizator imaju pravo otkaza smještaja putniku.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu ugovorenih odlika (sa određenim brojem ležajeva) u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ukoliko u ugovoru osim usluga iz Programa nisu uneti posebni zahtevi putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio putnik je dužan prihvatiti smeštaj u bilo kojoj službeno registrovanoj smeštajnoj jedinici bez obzira na usmeno dobijene informacije. Ukoliko putnik ima zdravstvenih problema i zbog njih želi posebne usluge smeštaja i prevoza dužan ih je ugovoriti ugovorom, a ukoliko ugovorene usluge čine izuzetak od pravila poslovanja Organizatora, dužan je dostaviti Organizatoru zdravstvenu dokumentaciju (otpusnu listu iz bolnice, dokaz o stepenu invaliditeta..) kako bi Organizator procenio da li je u mogućnosti da kvalitetno izvrši uslugu.

Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16:00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 h na dan završetka korišćenja usluge. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad u toku dana/noći. Zatvaranje balkonskih vrata i prozora u slučaju korišćenja klima uređaja je obavezno, kao i boravak u studiju/apartmanu dok je klima uređaj uključen. U apartmanskome smeštaju u Grčkoj u većini smeštajnih objekata uz ključ se dobija privezak u vidu magneta koji se postavlja u džep kod ulaznih vrata predviđen za to kako bi se aktivirala struja u apartmanu. U slučajevima visokih spoljašnjih temperature tokom letnjih meseci, odnosno velike razlike

između spoljašnje temperature i tražene snižene unutrašnje, klima uređaji neće uspeti da rashlade prostorije na željenu temperaturu zbog samih karakteristika uređaja i visoke spoljašnje temperature. Organizator ili vlasnik objekta može uskratiti uslugu korišćenja klima uređaja ili priveska za struju usled nepoštovanja pravila korišćenja (npr. odvajanje priveska za aktivaciju struje u apartmanu od ključa...). Mogućnost korišćenja interneta ili WiFi ne podrazumeva obavezno i signal u sobama i svim delovima hotela ili vile. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela ili vile, obično oko ulaza, recepcije ili u hodniku. Takođe, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti i broja korisnika. Oznaka WiFi ne podrazumeva besplatan internet nego da je način korišćenja interneta bežično. Jačina signala može da varira ili da ga nema u odnosu na vremenske prilike, tehničke probleme, broj priljučenih uređaja u isto vreme, te Organizator može putnicima dostaviti pristupne WiFi šifre okolnih smeštajnih objekata ili lokala sa kojima ima saradnju na šta Organizator na to nema uticaja i ne može se smatrati odgovornim te putnik ne može uložiti prigovor. U većini letovališta ne postoji infrastruktura koja obezbeđuje širokopoljasni - brzi internet pa se, te se prilikom velike opterećenosti može desiti da je protok usporen ili da je priključenje na internet povremeno nemoguće, čak i usled lošeg vremena. Usled kvarova na instalacijama, kablovima koji onemogućavaju WiFi protok u mestu/vili moguć je prekid signala za šta Organizator ne može biti odgovoran. Izvršenom uplatom smatra se da je putnik pročitao navedene napomene i izvode i da prihvata sve gore navedeno, bez prava na naknadni prigovor i žalbu.

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/kod vlasnika vile te da se po dolasku za iste ostavlja depozit koji se vraća po napuštanju sobe i vraćanju istih. Za objekte gde je navedeno da se doplaćuje upotreba klima uređaja, potrebna je prethodna najava vlasniku smeštajnog objekta ili predstavniku na destinaciji i putnik za upotrebu klima uređaja plaća na licu mesta ali ista i nije obavezujuća u ugovoru po Organizatora jer predstavlja dodatnu uslugu neposrednog pružaoca usluge.

Organizator ne preuzima odgovornost za gubitak ili krađu, vrednosti i dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu koji načine treća lica, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila utvrđenih od strane prevoznika i hotelijera. Ukoliko na destinaciji dođe do incidentnih situacija sa lokalnim stanovništvom ili drugim putnicima, za rešavanje problema nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje i problemi tog tipa spadaju u domen prekršaja ili krivičnih prijavi na šta Organizator ne može da utiče i bilo koja incidentna situacija i njene posledice ne mogu biti razlog prigovora Organizatoru. 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 švedskog stola ili menija. Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem all inclusive usluge u pismenoj formi. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, 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 sa uslugom ishrane 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 izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom. Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, će se primenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi, principi i pravila određenih od strane agencije (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.). Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje Organizator putovanja. Sedišta u autobusu se ne numerišu prilikom prodaje aranžmana, niti je utvrđen način promene sedišta tokom putovanja (u odlasku jedan model a u povratku drugi model autobusa sa različitim brojem sedišta), ukoliko nije ugovorom drugačije određeno (izvršena doplata za biranje sedišta) niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd. Organizator, odnosno prevoznik, ovlašćen je da sam izvrši ad hoc raspored sedenja u zavisnosti od konkretnih prilika.

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. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove prevoznih sredstava koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (automobil, taksi, kombi, minibus, standardni autobus ili autobus na sprat, trajekt, brod, čamac i drugo), kao i druga ispravna i registrovana prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju (mali broj putnika, saobraćajne gužve, vremenske nepogode, štrajkovi...) Broj sedišta i razmak između njih zavisi od tehničke specifikacije autobusa (marke i tipa autobusa) i registrovan je u dozvoli te Organizator na to ne može da utiče. Dete od 0-12 godina starosti mora imati svoje sedište (ne može se prevoziti u krilu).

Moguće je priključenje i izlazak putnika na svim benzinskim pumpama, restoranima i motelima uz autoput Novi Sad – Preševo. Zabranjeno je zaustavljanje autobusa na petljama ili u zaustavnoj traci autoputa zbog ukrcanja putnika.

Iskrcaj putnika i broj mesta iskrcaja putnika pre konačnog mesta odredišta (npr. usputna letovališta i hoteli udaljena od glavne maršrute do 50 kilometara u jednom pravcu) su u isključivoj nadležnosti agencije i ona nema obavezu obaveštavanja putnika o tome (broju iskrcaja). U slučaju dodatnog transfera autobusom ili manjim vozilom moguće je čekanje do 180 (stoosamdeset) minuta. Mesto izlaska iz autobusa na destinaciji je i mesto polaska za Srbiju, ukoliko se od predstavnika na destinaciji ne dobije drugačija informacija pred povratak.

Mesto dolaska je i mesto povratka u određeno vreme po lokalnom vremenu na dan početka/završetka usluge. Dan pre polaska za Srbiju, obavezno se kod Predstavnik informisati o vremenu i mestu polaska, u slučaju da zbog nepredviđenih okolnosti dođe do neke promene. U slučaju promena, predstavnik agencije će putnike obavestiti o vremenu polaska sa destinacije ukoliko ih zatekne u apartmanu ili će putnicima ostaviti obaveštenje na vratima apartmana ili ubaciti obaveštenje ispod vrata apartmana. Mesto izlaska iz autobusa na destinaciji je i mesto polaska za Srbiju. Autobusi su najneudobniji vid transporta putnika na duže relacije. Autobus po dolasku u izabrano mesto staje što je bliže moguće hotelu ili apartmanu ili na isključivo jednom određenom mestu u letovalištu (uglavnom na glavnom putu odnosno magistrali). Korišćenje taksi usluga zbog preopterećenosti prtljagom, ne spada u obaveze agencije. Transfer putnika i prtljaga do smeštajnih objekata nije u organizaciji Organizatora putovanja. Na destinacijama gde je smeštajni objekat npr. na samoj obali ili udaljen od magustrale, ne postoji mogućnost zaustavljanja autobusa ispred samog objekta – putnici sami prenose svoj prtljag do objekta bez obzira na količinu ponetog prtljaga, zdravstveno stanje i fizičke mogućnosti ili nemogućnosti putnika. Putnici se iskrcavaju u svim turističkim mestima na rivijeri. Agencija nije dužna da putnicima obezbedi prenos prtljaga na relaciji: autobus-smeštajni objekat-autobus, stoga je potrebno poneti onoliko prtljaga koliko ne predstavlja preveliko opterećenje.

Broj sedišta i razmak između njih zavisi od tehničke specifikacije autobusa (marke i tipa autobusa) i registrovan je u dozvoli te Organizator na to ne može da utiče. Autobusi su najneudobniji vid transporta putnika na duže relacije.

Ukoliko stranke imaju zahtev da odaberu sedište ili nivo (spratnost) u autobusu, to je moguće ukoliko je navedeno po programu putovanja, uz doplatu po osobi odnosno sedištu isključivo za paran broj sedišta (dva, četiri, šest...). Takvi zahtevi se podnose i uplaćuju isključivo prilikom prijave za aranžman. S obzirom da se broj putnika (pa i autobusa) u smenama razlikuje Organizator nije u mogućnosti da ponudi izbor određenog sedišta sa brojem, već opisno. Iz istog razloga se Organizator ne obavezuje da prevoz u povratku izvrši istim autobusom i na istim sedištima kao u odlasku.

Izbor sedišta može podrazumevati: željeno sedište za stolom u dvospratnom autobusu (minimalan broj putnika za zahtev: 2 ili 4) gde jedan je jedan putnik okrenut u pravcu vožnje, a drugi suprotno donosno preko puta drugog putnika), željeno sedište bilo gde na donjoj platformi autobusa ukoliko se prevoz vrši dvospratnim autobusom (minimalan broj putnika za zahtev: 2), željeno sedište na gornjoj platformi autobusa ukoliko se prevoz vrši dvospratnim autobusom (minimalan broj putnika za zahtev: 2), željeno sedište na gornjoj platformi za stolom autobusa ukoliko se prevoz vrši dvospratnim autobusom (minimalan broj putnika za zahtev: 2 ili 4), željeno sedište u prvom redu dvospratnog autobusa na gornjoj platformi (minimalan broj putnika za zahtev: 2 ili 4), željeno sedište u prvom redu bez obzira na tip autobusa (minimalan broj putnika za zahtev: 2 ili 4), željeno sedište u prvom redu kod drugih vrata autobusa bez obzira na tip autobusa (minimalan broj putnika za zahtev: 2), željeno sedište na donjoj platformi u zadnjem redu autobusa ukoliko se prevoz vrši dvospratnim autobusom (minimalan broj putnika za zahtev: 2), željeno sedište u zadnjem redu na gornjoj platformi autobusa ukoliko se prevoz vrši dvospratnim autobusom (minimalan broj putnika za zahtev: 2),

Ograničenja Organizatora u pružanju usluge "željeno sedište":

Organizator uslugu nudi kako bi izašao u susret mnogobrojnim zahtevima za određeno sedište u autobusu.

Iako je sedište ugovoreno i naplaćeno, postoje situacije u kojima Organizator neće biti u mogućnosti da pruži ugovorenu uslugu za šta neće odgovarati više od povraćaja iznosa uplaćenog za izbor određenog sedišta.

Situacije kada Organizator nije u mogućnosti da pruži ugovorenu uslugu su sledeće: Ukoliko u jednom ili oba pravca tip autobusa kojim će se vršiti prevoz putnika nema odgovarajući tip sedišta. Organizator se obavezuje da će putniku izvršiti povraćaj celokupnog uplaćenog iznosa koji se odnosi na izbor sedišta bez obzira da li je usluga (nije) pružena samo u jednom pravcu; Ukoliko u autobusu (u jednom ili oba pravca) ima više zahteva za određeni tip sedišta, a broj takvih sedišta je ograničen i manji od broja zahtevanih (ovo se odnosi samo na sedišta oko stola, sedišta u prvom redu i slično gde je broj sedišta stvarno izrazito mali). Zahtevi će biti realizovani po redosledu prijave koje imaju uplaćeno željeno sedište. Klijent kome ne bude dodeljeno željeno sedište dobiće povraćaj celokupnog iznosa koji se odnosi izbor sedišta. Bez obzira zbog koje od navedenih situacija Organizator nije u mogućnosti da pruži uslugu željenog sedišta, pored refundacije celog iznosa koji se odnosi na ovu uslugu, Organizator će dati ovim klijentima mogućnost izbora nekog od alternativnih slobodnih mesta u autobusu koji bi najviše odgovarao klijentu i ovu uslugu neće naplatiti. U slučaju refundacije novca za uslugu "željeno sedište", refundacija će se vršiti posle završetka putovanja u agenciji ugovaranja aranžmana. U slučaju da klijent odustane od aranžmana i na ovu uslugu se primenjuje ista otkazna politika kao i za ostale usluge obuhvaćene aranžmanom. Ukoliko klijent nije zadovoljan dodeljenim sedištem, a ono se u oba pravca u celosti uklapa u opis ugovorenog sedišta, Organizator nije dužan da izvrši refundaciju uplaćenog iznosa.

I u polasku, kao i dolasku na destinaciju i sa destinacije može doći do kašnjenja zbog različitih razloga (gužva na putu, kvar, velike količine prtljaga koji je potrebno smestiti u boks autobusa...). Ovakav vid prevoza nije linijski, sa utvrđenim striktnim redom vožnje jer zavisi od velikog broja faktora. Procene trajanja putovanja i dolaska na destinaciju, kao i brzina vožnje i ruta putovanja su vrlo subjektivne procene vozača i vodiča i ne mogu biti predmet prigovora.

Povratak sa destinacije može biti u jutarnjim, popodnevним, večernjim časovima u zavisnosti od vremena dolaska na destinaciju i vremena odmora autobusa i vozača kao i drugih razloga. Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju svih utvrđenih satnica. Organizator je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 30 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Ukoliko putnici ignorišu pozive na ukrcavanje u autobus, kasne više od 30 minuta, Organizator ne snosi odgovornost za nastale probleme i troškove usled propuštanja prevoza. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

Organizator ima pravo da skrene prevozno sredstvo do 50 kilometara u jednom pravcu sa objavljene maršrute radi sakupljanja Putnika, a da o tome prethodno ne obavesti putnika. Zbog velikog broja vila i hotela u pojedinim mestima odredišta, kao i zbog nepredvidivih saobraćajnih gužvi ili radova na putu, polazak ispred vila ili hotela može biti i 90 minuta nakon zakazanog vremena povratka. U slučaju kašnjenja u odnosu na objavljeno vreme povratka autobusa, broda ili aviona, Organizator nema obavezu obaveštavanja putnika o tome.

Zbog bezbednosti putnika a u skladu sa Zakonom o bezbednosti saobraćaja na putu čl. 112 st.1 tč. 1, kod prevoza autobusom, putnik može poneti 1 (jedan) komad prtljaga standardne veličine, dimenzija oko: 45x30x75 cm (+10cm) ukupne težine do 25kg, neophodnog za vreme letovanja koji se pakuje u boks autobusa i 1 (jedan) komad ručnog prtljaga po korisniku sedišta koji putnici unose sa sobom u autobus. U slučaju većeg broja prtljaga i nestandardnog prtljaga, prevoznik ili Organizator putovanja (u interesu komfora i bezbednosti ostalih putnika) neće primiti višak prtljaga, kao ni drugu robu koja nije za ličnu upotrebu tokom putovanja, kao ni zakonom nedozvoljen prtljag (npr. u ručnim frižiderima...). U unutrašnjost autobusa putnik može uneti 1 (jednu) manju torbu i tašnu koja obavezno mora stati u pregradu iznad sedišta ili ispod sedišta. Deca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Sve nenavedene (nedozvoljene) delove prtljaga putnika koji nisu koferi ili torbe dozvoljenih dimenzija (suncobrani, ležaljke, frižideri, asure, kolica, stolice, šamlice, dečiji kreveci, bicikli, dodatne torbe bilo kojih dimenzija, cveće, maslinovo ulje i sl.) će odstraniti iz prevoznog sredstva ukoliko proceni da dozvoljeni prtljag neće stati u boksove predviđene za smeštanje prtljaga putnika i neće primiti na prevoz. Ukoliko putnicima bude primljen u autobus višak prtljaga ili nestandardni prtljag (samo ukoliko je usluga ugovorena i ukoliko je moguća doplata za prekoračenje broja ili težine prtljaga u skladu sa programom putovanja) putnici moraju biti spremni na duže čekanje za utovar i istovar prtljaga na šta Organizator ne može da utiče. U slučaju prekoračenja težine prtljaga, prevoznik i organizator zadržavaju pravo naplate viška prtljaga 3€(eura) po kilogramu u dinarskoj protivvrednosti. Putnici su dužni da obeleže prtljag: ime, prezime, telefon, adresa. U slučaju gubitka lakše će biti eventualno pronađen. Za zaboravljene stvari agencija kao ni prevoznik ne odgovara. 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 isključiva obaveza putnika (prevoz autobusom se organizuje najbliže moguće smeštajnom objektu) te je putnik dužan uzeti svoje godine/zdravstveno stanje u



obzir prilikom pakovanja prtljaga i broja ponetih torbi obzirom na činjenicu da treba sam da ponese prtljak do izabranog smeštajnog objekta (nekad udaljenog i više od 2000m od mesta iskrcavanja putnika). Predstavik na destinaciji nije u obavezi pomaganja putnicima sa njihovim prtljagom. Za nestanak ili oštećenje prtljaga (kofera) u transportu kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Ostavljene stvari u prevoznom sredstvu prevoznik izbacuje po dolasku zajedno sa smećem iz autobusa i ne zadržava zaboravljene stvari.

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 nosi sa sobom.

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

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge koji će se potruditi da pronađe nestali prtljag, ali ne može biti odgovoran za nestanak niti garantuje pronalazak prtljaga. Za oštećenje standardnog i nestandardnog prtljaga (suncobrani, ležaljke, frižideri, asure, kolica, stolice, šamlice, dečiji krevci, dodatne torbe bilo kojih dimenzija, lomljivih stvari u prtljagu i sl.) Organizator ne snosi odgovornost. Za slučaj gubitka, oštećenja, krađe ili zadocnjenja prtljaga, putnik svoja prava ostvaruje u skladu sa pozitivnim propisima koji važe u toj oblasti, međunarodnim propisima i važećim uzansama.

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, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 10. Opštih uslova. Putnik je dužan da se kulturno i pristojno ponaša u prevoznom sredstvu i da svojim ponašanjem ne remeti komfor drugih putnika. Vozač ili vodič u autobusu imaju pravo udaljiti putnika iz prevoznog sredstva posle opomene usled neprimerenog ponašanja i u tom slučaju se primenjuje skala otkaza iz tačke 10 Opštih uslova putovanja, a postupak zavisi od procene vodiča i vozača (smirivanje pripitog putnika može izazvati kontraefekat i procena je vodiča i vozača kako će postupiti u takvoj situaciji) i za to Organizator ne može da bude odgovoran. Za neprimereno ponašanje putnika u prevoznom sredstvu Organizator ne može biti odgovoran i to ne može biti osnov za prigovor-reklamaciju putnika Organizatoru.

Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

Iskrcaj putnika i broj mesta iskrcaja putnika pre konačnog mesta odredišta (npr. usputna letovališta) su u isključivoj nadležnosti agencije i ona nema obavezu obaveštavanja putnika o tome (broju iskrcaja). Uobičajena mesta za pauze u zemlji i inostranstvu su neke od pumpi sa odmorištima duž autoputa, kao i moteli ili neki drugi objekti, u trajanju prosečno od 15 – 60 minuta. Zadržavanje u povratku u "free shop-u" je od 20 – 30 minuta ukoliko je odluka vozača i vodiča da se napravi pauza na "free shop-u". Stajanje na "free shop-u" je fakultativno, nije obavezno i isključiva je procena vozača i vodiča da li će se na "free shop-u" praviti pauza. Ukoliko pratilac grupe proceni da je transfer u zakašnjenju ili je gužva na graničnim prelazima veća od uobičajne, može doneti odluku, a u vezi sa Zakonom propisanim uslovima prevoza putnika u drumskom saobraćaju, da ne napravi, ili skрати, predviđene pauze (uključujući i "free shop"). Moguć je ulazak i izlazak putnika na svim isključenjima, benzinskim pumpama, restoranima i motelima na putu Novi Sad – Preševo, Novi Sad -Dimitrovgrad i Niš - Batrovci, kao i gradovima udaljenim do 50 kilometara u jednom pravcu od glavne maršrute (o čemu odlučuje isključivo agencija i nema obavezu obaveštavanja putnika o tome). Iskrcaj putnika i broj mesta iskrcaja putnika pre konačnog mesta odredišta (npr. usputna letovališta i hoteli udaljena od glavne maršrute do 50 kilometara u jednom pravcu) su u isključivoj nadležnosti agencije i ona nema obavezu obaveštavanja putnika o tome (broju iskrcaja). U slučaju dodatnog transfera autobusom ili manjim vozilom (npr. Beograd - Novi Sad, Nea Moudania - Neos Marmaras i slični) moguće je čekanje do sto osamdeset minuta. Putnici se iskrcavaju u svim turističkim mestima na rivijeri. Agencija određuje mesta polaska i dolaska autobusa, mesta za pauze i njihovu dužinu.

U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih neprilika, vanrednih situacija u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama i slično, velikog broja putnika sa različitim mestima ukrcaja i iskrcaja i dr. Organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem (vanlinijski autobuski prevoz). Autobuskim prevozom do letovališta nije predviđeno da autobusi putnike i njihov prtljag voze do

samog smeštajnog objekta, već što je moguće bliže objektima, a u zavisnosti od uslova i mogućnosti na licu mesta. S obzirom da se istovar prtljaga u letovalištima vrši u proseku na 300-2000 m od vila i hotela, te su putnici u obavezi da količinu svog prtljaga prilagode svojim mogućnostima nošenja. Za zaboravljene stvari u autobusu, Organizator ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, da ne nosi u prtljagu lomljive i zapaljive stvari i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (Organizator ne odgovara za njihov nestanak ili oštećenje). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, Organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Ukoliko do oštećenja prtljagu dođe zbog neprimerene količine i sadržaja prtljaga u njemu, putnik nema pravo na naknadu štete već nastalu štetu snosi putnik. Putnici su dužni da se u agenciji informišu dan pred utovanja o vremenu i mestu polaska autobusa. Vreme određeno za povratak putnika iz mesta letovališta (u zavisnosti od destinacije odnosno inostrane zemlje) je podložno korekciji o čemu putnike obaveštava predstavnik na destinaciji. Navedena vremena polaska i povratka/satnica autobusa su očekivana vremena i podložna su promeni. Povratak sa destinacije može biti u jutarnjim, popodnevnim, večernjim časovima u zavisnosti od vremena dolaska na destinaciju i vremena odmora autobusa i vozača. Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju svih dogovorenih satnica. Organizator je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 30 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Ukoliko putnici ignorišu pozive na ukrcavanje u autobus, kasne više od 30 minuta, Organizator ne snosi odgovornost za nastale probleme i troškove usled propuštanja prevoza. Usputno prihvatanje putnika ne može biti duže od 30 minuta. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika. U slučaju kvara autobusa tokom trajanja putovanja, putnik je dužan sačekati da se kvar otkloni. Ukoliko se dogodio kvar koji se ne može otkloniti u razumnom roku, Organizator putovanja će obezbediti drugi autobus, istog ili sličnog kvaliteta, u najkraćem mogućem roku.

Uplatom prevoza smatra se da je putnik pročitao navedene napomene i izvode i da prihvata sve gore navedeno, bez prava na naknadni prigovor i žalbu.

Sopstveni prevoz: Odlukom da koriste prevoz sopstvenim automobilom, stranke preuzimaju na sebe obavezu vođenje brige o bezbednosti svoga automobila kao i o njegovom parkiranju. Ukoliko nije programom putovanja izričito naznačeno, vile i hoteli nemaju sopstveni parking. Kada je u programu putovanja naznačeno da smeštajni objekat ima sopstveni parking, ne znači da objekat poseduje parking za veliki broj vozila ili za jedno vozilo po smeštajnoj jedinici objekta; parking za nekoliko vozila postoji ali se može desiti da su sva parking mesta zauzeta i da putnici moraju parkirati vozilo na ulici ili javnom parkingu umesto na parkingu smeštajnog objekta i Organizator za to nemože da bude odgovoran. Ukoliko u smeštajnom objektu postoji parking, a to nije navedeno u programu putovanja, putnik nema pravo parkiranja na parkingu smeštajnog objekta jer Organizator i vlasnik vile nisu ugovorili pravila korišćenja parkinga i je u isključivoj nadležnosti vlasnika vile a ne Organizatora putovanja. Putnik je dužan samostalno pribaviti dokumente potrebne za prelazak državne granice i upoznati se sa propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi i (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Pri dolasku na destinaciju putnici su u obavezi da se jave telefonom predstavniku na destinaciji bez obzira da li su samostalno ili ne pronašli smeštajni objekat kako bi dobili sve relevantne informacije u vezi sa smeštajem. Predstavnik na destinaciji je potrebno kontaktirati telefonskim pozivom (ne SMS, MMS, kao ni aplikacijama na telefonu). Zbog rada Grčkog telekoma SMS poruke nisu dostavljane, a predstavnici uglavnom ne koriste smart telefone zbog dužine trajanja baterije ili nemaju konstantno internet signal, već uglavnom imaju starije modele koji nemaju aplikacije kao što su Viber, What's up, Messenger i sl. te ih je potrebno kontaktirati telefonskim pozivom. Ukoliko postoji problem oko pronalaska smeštajnog objekta predstavnik će putnike telefonom uputiti kako da pronađu smeštajni objekat. Telefonski pozivi u roamingu su u isključivoj kontroli i odgovornosti putnika. Telefonski pozivi u roamingu na destinaciji su jedan od sredstava komunikacije i nikako ne spadaju u nepredviđene niti dodatne troškove, Organizator nije za njih odgovoran i ne mogu biti predmet prigovora i reklamacije.

Putnik se u slučaju korišćenja sopstvenog prevoza lično/samostalno raspituje o ruti puta kao i rasporedu vožnje trajekta (ukoliko je ostrvo u pitanju), dokumentaciji i opremi potrebnoj u vozilu, zakonima u zemlji u koju se putuje i kroz koje se prolazi. Putnik je sam odgovoran za svoje putovanje na destinaciju ukoliko koristi sopstveni prevoz. Detalji vezani za putovanje automobilom nalaze se i na [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs) i [www.amss.org.rs](http://www.amss.org.rs). O svim detaljima, putnici se mogu raspitati i u agenciji. Ukoliko osoblje u agenciji nije u mogućnosti da odgovori na sva pitanja, molimo putnike da se raspitaju kod nadležnih institucija.

Putnik koji je kao vrstu prevoza odabrao sopstveni prevoz, dužan je da minimum dan pre polaska na put kontaktira agenciju zbog dobijanja vouchera sa brojem telefona predstavnika na destinaciji za smeštaj u odabrani objekat. Putnici koji putuju sopstvenim prevozom dobiće i broj telefona osobe zadužene za kontakt

na destinaciji (predstavnik na destinaciji)-radi lakšeg pronalaženja objekta ili ukoliko bude potrebna pomoć. Putnici na sopstvenom prevozu dužni su da se raspitaju o pravilima i Zakonima vezanim za prelazak vozila preko granice, pomoći na putu itd kod nadležnih organa (AMSS, Mup R Srbije, Konzularno odeljenje R Grčke).

U slučaju da putnik dolazi na destinaciju sopstvenim prevozom, dužan je da se predstavniku agencije javi telefonom pola sata pre nego što stigne ili kad stigne u mesto kako bi od predstavnika na destinaciji dobio broj smeštajne jedinice, a predstavnik zabeležio dolazak. Putnici su dužni da sami pronađu smeštaj i njima određenu smeštajnu jedinicu. Ukoliko postoji problem oko pronalaska, dužni su da se obrate predstavniku agencije na destinaciji. Predstavnik na destinaciji ne dočekuje putnike koji dolaze na destinaciju sopstvenim prevozom. Putnici su u obavezi da sami pronađu smeštajni objekat. Ukoliko postoji problem oko pronalaska smeštajnog objekta predstavnik će putnike telefonom uputiti kako da pronađu smeštajni objekat. Ukoliko posle telefonskog uputstva postoji problem sa pronalaženjem smeštajnog objekta, predstavnik na destinaciji će u najkraćem roku doći do putnika kako bi ih odveo do smeštajnog objekta (vreme čekanja da predstavnik dođe do putnika na dan smene kako bi ih odveo do smeštajnog objekta može biti i do dva sata). Organizator nije u obavezi da dostavi putniku GPS koordinate ili adresu smeštajnog objekta. U većini mesta iz programa putovanja u Grčkoj ne postoje nazivi ulica jer su mesta jako mala, te ne postoje adrese i kućni brojevi. Ni jedna vila, smeštajni objekat nema svoj parking prostor. Ukoliko on i postoji, Organizator ne može da garantuje dostupnost mesta jer je broj parking mesta i ako postoje vrlo mali. Putnici svoja vozila parkiraju u ulicama u blizini vile ili na javnim parkinzima odnosno prostorima u mestu predviđenim za parkiranje vozila. Putnici su dužni da vode računa o mestu parkiranja, pešačkim zonama sa rampom. Ukoliko auto zagradi drugo vozilo ili vozilo bude oštećeno, Organizator za to ne može da bude odgovoran već se događaj prijavljuje nadležnim policijskim organima.

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. 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 u celosti izvršen.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim danima.

Za autobuske aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na odredištu 30 minuta ranije u odnosu na predviđeno vreme polaska. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i smatra se da je program putovanja u celosti izvršen nakon sletanja aviona.

Uplatom prevoza putnik prihvata sve gore navedeno, bez prava na prigovor i žalbu.

Sanitarni propisi na granicama ne dozvoljavaju unošenje prehrambenih proizvoda, pre svega mlečnih i mesnih, osim konzerviranih i dugotrajnih proizvoda.

Iz R. Srbije se može izneti do 10000eur bez potvrde o poreklu novčanica.

Putnici su dužni da se informišu o carinskim propisima zemalja u koju i kroz koje putuju. (npr. Po Grčkim carinskim propisima dozvoljeno je u zemlju uneti 200 cigareta ili 250gr duvana, 1l alkoholnog pića jačine preko 22%, 4l vina, 50ml parfema, 250ml toaletne vode, dok je zabranjeno unositi/iznositi proizvode životinjskog porekla-meso i mesne prerađevine, kao i mleko i mlečne proizvode, zabranjeno je unositi/iznositi određene životinjske vrste ili biljke sa zemljom, lekove, oružje, drogu...)

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. Opštih uslova.

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Obaveza je putnika sa stranom putnom ispravom da se upozna sa viznim, carinskim, zdravstvenim i drugim uslovima koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju kod nadležnog konzulata, kao i da sve potrebne dokumente obezbedi blagovremeno i uredno.

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 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 za šta je sam putnik odgovoran, kao i potrebnu dodatnu dokumentaciju. Informacije o potrebnoj dokumentaciji proveriti kod Ministarstva inostranih poslova R.Srbije. Ukoliko se na graničnom prelazu prilikom provere nadležnih organa ispostavi da putna isprava nije ispravna, putnik će biti isključen sa putovanja. Organizator putovanja ne odgovara za nepotpunu putnu dokumentaciju putnika i neće zadržavati polazak autobusa i čekati da putnik razreši problem sa dokumentima. Putnici koji nisu u mogućnosti da pređu granični prelaz zbog neispravne ili nepotpune dokumentacije sami nastavljaju putovanje i sami snose dodatne nastale troškove dok povraćaj neiskorišćenog dela cene prevoza nije moguće refundirati s obzirom da je usluga počela da se koristi. Ukoliko maloletna deca koja putuju bez svojih roditelja/staratelja ne poseduju Saglasnost za samostalan prelazak granice, postoji mogućnost da isti ne pređu granicu, zbog važećih propisa i biće isključeni sa putovanja. Mole se putnici da se pre polaska na putovanje detaljno raspitaju o pravilima prelaska granice na [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs) ili u nadležnoj policijskoj stanici (pravilima za putne isprave, količinu potrebnog novca za boravak, predmetima koji su dozvoljeni/zabranjeni i u kojoj količini za prenos preko granice...).

Ukoliko je za putovanje potrebna viza, putnik je u obavezi u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, a takođe i 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 dokumenata 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. Ukoliko je za putovanje potrebna dozvola za ulazak u zemlju, putnik je u obavezi da je poseduje u trenutku prelaska granice i njeno pribavljanje je u isključivoj nadležnosti putnika. Organizator putovanja neće proveravati posedovanje ili važnost putnih dokumenata (pasoša, dozvole ulaska, vize, lične karte, saglasnosti i sl.)

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezane za njegovo zdravstveno stanje (specifična ishrana, karakteristike smeštaja i slično), odnosno da Organizatora obavesti o svakom hroničnom oboljenju kako njega samog, tako i drugih putnika sa kojima putuje, odnosno u čije ime je zaključio Ugovor o putovanju i podneti dokumentaciju kako bi Organizator procenio da li može kvalitetno da izvrši uslugu. 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 druge propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 10. ovih Opštih uslova.

## **9. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

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. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata 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.

**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, 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.

#### **10. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:**

**Pre početka putovanja:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. U slučaju blagovremenog otkaza do 150 dana pred put ili opravdanog otkaza ugovora o putovanju uz dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad od strane putnika, zadržavaju se administrativni troškovi u fiksnom iznosu od 4.000,00 dinara po rezervaciji (ugovoru) u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Član 99, stav 1 i 2. Troškovi za otkazivanje aranžmana (ugovora o putovanju) od strane putnika (storno troškovi) se obračunavaju datumom pismenog otkaza Ugovora koji predstavlja osnov za obračun naknade (storno troškova) koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja odnosno ukupnu cenu aranžmana, ako Programom nije drugačije određeno i to:

10% ako se putovanje otkáže od 150 do 45 dan pre početka putovanja,  
15 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,  
30 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,  
40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,  
80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,  
90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,  
100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Početkom putovanja se računa dan prvog noćenja na destinaciji.

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

a. kod brodskih krstarenja-

5% a najmanje 60,00 eur do 91 dana pre početka putovanja,

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% 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 odnosno ugovora i primenivaće se skala u slučaju otkaza iz tačke 10 Opštih uslova.

Troškovi promene podataka već potvrđenih rezervacija su 10 eura po rezervaciji/ugovoru.

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove i administrativne 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 specijaliste, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova ukoliko je početak putovanja od 15-0 dana od dana dostavljanja dokumentacije ili izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu uz zadržavanje administrativnih troškova ukoliko je dokumentacija sa opravdanim razlogom odustanka od putovanja poslata ranije od 16 dana pre početka putovanja. 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, ekonomske prilike zemlje i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara specijaliste 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. Organizator je, u slučaju zamene putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor.

Nedobijanje godišnjeg odmora se ne smatra za opravdanim razlogom odustanka od putovanja te se na ovakve otkaze primenjuje tč. 10 Opštih uslova.

Ukoliko aranžman koristi manji broj osoba od ugovorenog, aranžman se smatra u potpunosti iskorišćenim i nema osnova za naknadni povraćaj novca.

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, iznos uplaćen na ime osiguranja, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

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 putnik svojom voljom po dolasku na destinaciju ne koristi ugovoreni smeštaj smatra se da je otkazao aranžman, a storno troškovi se obračunavaju u skladu sa tačkom 10 Opštih uslova 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 10 ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava putnika.

Ukoliko plaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu Organizatoru do punog iznosa troškova, koji mogu biti i do ugovorene cene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putniku novac vraća osiguravajuća kompanija čiju polisu o otkazu putovanja putnik poseduje. Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, ni na cenu prevoza. Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu putovanja.

**11. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan ( npr. trenutno Air Serbia – 23kg) i zavisi od poslovne politike svake avio kompanije. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. U zavisnosti od avio kompanije kojim putnik obavlja usluge prevoza, putnik će biti blagovremeno obavešten uslovima putovanja izabrane kompanije. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika (u zavisnosti od avio kompanije).

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 (jedan) komad prtljaga standardne veličine, dimenzija oko: 45x30x75 cm (+10cm) ukupne težine do 25kg. Deca od 0 godina plaćaju prevoz i imaju svoje sedište u autobusu, ali ne i dečije sedište.

U unutrašnjost autobusa putnik može uneti 1 (jednu) manju torbu i tašnu koje obavezno moraju stati u pregradu iznad ili ispod sedišta. Deca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Sve navedene (nedozvoljene) delove prtljaga putnika koji nisu koferi ili torbe dozvoljenih dimenzija (suncobrani, ležaljke, frižideri, asure, kolica, stolice, šamlice, dečiji krevci, dodatne torbe bilo kojih dimenzija i sl.) vozač i vodič će odstraniti iz prevoznog sredstva ukoliko proceni da dozvoljeni prtljag neće stati u boksove predviđene za smeštanje prtljaga putnika i neće primiti na prevoz. U slučaju većeg broja prtljaga po osobi i nestandardnog prtljaga, prevoznik ili Organizator putovanja (u skladu sa Zakonom o bezbednosti saobraćaja na putu čl. 112 st.1 tč. 1) neće primiti na prevoz, kao ni drugu robu koja nije za ličnu upotrebu tokom putovanja, kao ni zakonom nedozvoljen prtljag (npr. u ručnim frižiderima...). Ukoliko putnicima bude primljen u autobus višak prtljaga ili nestandardni prtljag (samo ukoliko je usluga ugovorena i ukoliko je moguća doplata za prekoračenje broja ili težine prtljaga u skladu sa programom putovanja), putnici moraju biti spremni na duže čekanje za utovar i istovar prtljaga, veća oštećenja prtljaga usled prekomerne težine istog, a na šta Organizator ne može da utiče. Putnici su dužni da obeleže prtljag: ime, prezime, adresa, telefon. U slučaju gubitka lakše će biti pronađen. Za zaboravljene stvari agencija kao ni prevoznik ne snose odgovornost. Vozači i vodič imaju pravo da uopšte ne prime na prevoz višak prtljaga ili nestandardni prtljag. Ukoliko putnici ponesu više od jednog kofera koji se smešta u boks i jedne putne torbe koja se smešta u pregradu iznad sedišta, vozači i vodič imaju pravo da uopšte ne prime na prevoz takav prtljag bez obzira na mogućnost doplate.

Za zaboravljen prtljag, nestanak ili oštećenje u transportu od parkinga, aerodroma, luke i slično, do smeštajnog objekta i nazad, 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 i lomljive predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nosi sa sobom ukoliko ne postoje uslovi za čuvanje. Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator i prevoznik ne odgovaraju za njihov nestanak. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevoznom sredstvu, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od agencije, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim, domaćim propisima i uzansama. Transport specijalnog, nestandardnog prtljaga je isključivo stvar samih putnika ali nije obaveza Organizatora ni Prevoznika. Preporučuje se da se dragoceni nakit i ostale vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.

**12. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:** U cenu putovanja nije uključeno putno zdravstveno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, 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 pročitati 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.

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. 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 je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prvoza i slično, voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom stanju dece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana), dostaviti zdravstvenu dokumentaciju, te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezane za to, a u protivnom, Organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana.

Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, 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. 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 Zakonu o turizmu Organizator putovanja ima osiguranje od odgovornosti turističkih agencija za slučaj insolventnosti i osiguranje od odgovornosti za slučaj štete nanete putniku, odnosno Garanciju putovanja br 470000058019 Aneks br.1 za kategoriju licence A kojom se za slučaj:

- 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;

- 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.

Plaćanje naknade iz osiguranja vršiće se po srednjem kursu NBS.

**U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti putnik se može obratiti Triglav osiguranju ADO Beograd (Novi Beograd), ulica Milutina Milankovića 7a, +381 11 33 05 100, e-mail office@triglav.rs preko koga je moguće obezbediti nužni smeštaj i ishranu, povratak putnika sa putovanja u zemlju i potpunu podršku putniku 24h kao i ostvariti potraživanja radi naknade štete koja je prouzrokovana putniku neispunjenjem ili delimičnim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima putovanja i programom putovanja. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja.**

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

*(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima. Putnik svoja prava za slučaj insolventnosti Organizatora ostvaruje na osnovu rešenja nadležnog Privrednog suda o otvaranju stečajnog postupka, potvrde Narodne banke Srbije o insolventnosti, odnosno zapisnika ili drugog akta turističkog inspektora ili druge verodostojne isprave državnog organa kojom se konstatuje insolventnost Organizatora).*

*Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Potvrda o garanciji putovanja, Program putovanja, Opšti uslovi putovanja i Opšti uslovi osiguranja i-ili da iste u celosti prihvata.)*

Organizator ima depozit u visini od 2.000 eura na dinarskom računu poslovne banke u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije.

**VAŽNE INFORMACIJE:** Sa obzirom na blizinu velike vodene površine na letnjim destinacijama u Grčkoj, Turskoj, Tunisu, Egiptu i sl., u vazduhu je prisutna velika vlažnost. Eventualna vlaga koja se oseća u vazduhu i apartmanima, neprijatni mirisi i buđ ne mogu se smatrati objektivnim razlogom za reklamaciju stranaka. Ukoliko se primeti nešto od navedenog, putnici su dužni da se obrate predstavniku Organizatora na destinaciji kako bi se problem sanirao i otklonio u najkraćem roku. Ukoliko stranke samovoljno odluče da ne koriste uplaćenu uslugu, o tome ne obaveste predstavnika ili Organizatoru ne omoguće razuman rok da se otklone svi eventualni nedostaci, odriču se prava na eventualnu refundaciju. Prvi i poslednji dan boravka na putovanju, koji su namenjeni prijavi i odjavi putnika, ne mogu se reklamirati kao izmena ili skraćenje i produženje boravka. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja (isključuje se pravo korisnika usluga na naplatu idealne štete). Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa



zakonom i ovim Opštim uslovima, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora odnosno reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih Opštih uslova. Ukoliko putnik ne ispoštuje navedenu proceduru, prigovor neće ni biti razmatran. Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (krađa, tuča, saobraćajna nezgoda, pretnje, svađe i prepirke sa lokalnim stanovništvom, oštećenje vozila i imovine, buke iz okolnih apartmana, vila i ugostiteljskih objekata i sl.) nadležni su organi gonjenja domicijalne zemlje i ukoliko do takvih situacija dođe, putnik prijavu nadležnim organima mora uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja i njegov predstavnik na destinaciji su jedino ovlašćeni, ali ne i obavezni, da putniku pomognu u posredovanju između putnika i nadležnih vlasti.

**13. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:** Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora. Izuzetno, u hitnim slučajevima ako predstavnik Organizatora nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (na primer prevozniku, hotelijeru, vlasniku objekta i drugima). Putnik na destinaciji je obavezan prigovor dostaviti predstavniku Organizatora na info-sastanku ili redovnom dežurstvu pismenim putem kako bi isti bio dostavljen Organizatoru. Ukoliko putnik na destinaciji prvi prigovor dostavi elektronskim putem Organizatoru, a ne predstavniku na destinaciji-prigovor se neće razmatrati, a po povratku u Srbiju će biti odbijen kao neosnovan zbog propuštanja da se prigovor uputi predstavniku na destinaciji koji je u obavezi da u razumnom roku reši prigovor. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, ni na cenu prevoza.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve putnik može kontaktirati Organizatora preko tel.broja 0038118209022 faksa 0038118209023, radnim danima od 09.00 do 20.00 časova, subotom od 10.00 do 15.00 časova po srednjeevropskom vremenu. Za troškove telefona u roamingu Organizator ne snosi odgovornost. Za hitne i slične postupke potrebno je da putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojih se može kontaktirati kao i informacije o postupanju predstavnika na destinaciji (ime predstavnika, način kontaktiranja, preduzete akcije...)

Naknadni prigovori, ukoliko nisu upućeni predstavniku na destinaciji u toku boravka, ne mogu se smatrati osnovanim i Organizator ih neće razmatrati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 časova radnim danima (48-72 časova ukoliko je problem/kvar nastao vikendom ili je veći kvar u pitanju) da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (na primer kvar frižidera ili klima uređaja, nestanak struje ili vode ukoliko je u pitanju kvar a ne nestašica na destinaciji na koju Organizator ne može da utiče, nedostatak posuđa, loše očišćen apartman i drugi nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. U slučaju da je potrebna kompletna zamena uređaja prethodno naveden rok može biti duži u zavisnosti od roka dostave dostavljača delova, uređaja, radnog vremena majstora. U slučaju lošeg čišćenja apartmana, putnici su u obavezi prilikom ulaska da o tome obaveste predstavnika na destinaciji koji je u obavezi da pošalje ponovo čistačice. Ukoliko putnici odbiju ponovno čišćenje apartmana, to ne može biti osnov za kasniji prigovor Organizatoru zbog propuštanja rešenja reklamacije i izvršenja saobrazne usluge... U slučaju da putnik preti Organizatoru ili predstavniku Organizatora ili njegovo ponašanje prelazi granice Zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik na destinaciji može zatražiti asistenciju i zaštitu policije i ukoliko se nedolično ponašanje nastavi predstavnik po svojoj subjektivnoj proceni prekida svaki kontakt sa putnikom i nema više obaveze prema putniku ili putnicima iz grupe. U slučaju neprimerenog ponašanja putnika Organizator odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju mogao trpeti putnik. Ukoliko putnik uznemirava druge putnike, a Organizator dobije prigovor na njihovo ponašanje, biće kontaktirana lokalna policija nadležna za remećenje mira. Ako putnik na licu mesta ne prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi i/ili odbije da sačeka vremenski okvir od 24- 48 časova radnim danima (48-72 časova ukoliko je problem/kvar nastao vikendom ili je veći kvar u pitanju) da se opravdani prigovor otkloni, Organizator neće uvažiti naknadni putnikov prigovor jer je odbijeno rešavanje problema na destinaciji. Ako putnik na licu mesta ne prijavi problem za koji je bilo moguće rešenje u primerenom roku, Organizator neće uvažiti naknadni putnikov prigovor jer nije prijavljen predstavniku na destinaciji.

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. Ukoliko putnik odbije da potpiše izjavu/potvrdu, predstavnik uz svedoka sačinjava potvrdu/zapisnik kao dokaz o svom postupanju po prigovoru. Ako putnik odbije da se uzrok prigovora otkloni 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. Ukoliko putnik odbije da potpiše izjavu/potvrdu, predstavnik uz svedoka sačinjava potvrdu/zapisnik kao dokaz o svom postupanju po prigovoru i putnikovom odbijanju ponuđenog rešenja i naknadni prigovor nije moguć.

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 ili iste smeštajne jedinice gde je Organizator otklonio uzrok prigovora, smatra se da je Program u celosti izvršen i naknadni prigovor nije moguć.

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 na licu mesta, a ni po povratku sa putovanja, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan u roku od osam 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 koji je sačinjen sa predstavnikom na destinaciji, 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, prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Pritužbe sa pisanim prigovorom na licu mesta i druge dokaze putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Nišu, Cara Dušana 42, 18000 Niš ili na email: [hellenatravel@gmail.com](mailto:hellenatravel@gmail.com) ili [office@hellenatravel.rs](mailto:office@hellenatravel.rs) ili ukoliko je ugovor o putovanju zaključen preko subagenta-posrednika njemu se dostavlja prigovor koji subagent-posrednik prosleđuje organizatoru putovanja. Putnik može da izjavi prigovor usmeno po povratku sa destinacije na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno na drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije i pisanog prigovora sa destinacije iz kojih se vidi osnovanost prigovora.

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 prigovora, odnosno, saopšti pismenim putem broj pod kojim je zaveden njegov prigovor u evidenciji primljenih prigovora. Putnik je za postupak prigovora dužan ostaviti svoje kontakt podatke kako bi mu pisana dokumentacija mogla biti dostavljena. 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, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta koja je prijavljena predstavniku na destinaciji, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke, i druge dokaze kao i konkretan zahtev u odnosu na neizvršenu ili delimično izvršene usluge) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema prigovora dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni u skladu sa Zakonom. Ukoliko je putnik saglasan sa odgovorom Organizatora i predloženom nadoknadom za srazmerno sniženje cene usled razlike između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga, dužan je pismeno se saglasiti sa predlogom Organizatora kako bi povraćaj sredstava mogao biti izvršen. Ukoliko se putnik usmeno saglasi sa predlogom Organizatora i predloženom nadoknadom, povraćaj sredstava putniku se smatra za saglasnost sa odgovorom Organizatora. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost putnika i to evidentirati u knjigu prigovora. Ukoliko Organizator putniku odgovori u zakonskom roku, da predlog rešenja i srazmerno sniženje cene, a putnik odbije da primi povraćaj sredstava (ne dostavi broj računa ili ne dođe po novac) Organizator za to ne može da bude odgovoran.

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 iskoriscene usluge, nematerijalnu štetu, 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 OUP 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 i drugim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica izvršilaca.

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.

**14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA »NA UPIT I POJEDINAČNE USLUGE«:** Za individualne »rezervacija na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrditi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava Organizator u celosti. Organizator, osim zbog 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, pod uslovom da su te usluge u rezervaciji naznačene kao usluge neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.)

Program putovanja po zahtevu putnika: Individualno putovanje (dalje: Program na upit) 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 se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom 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 da pismeno izvesti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun storno troškova, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja i formiraju se u odnosu na uslove otkazivanja direktnih pružaoca usluga.

**15. 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, i-mejl adresa, poštanska adresa stanovanja i slično, 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.

**16. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima predvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, kao i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl. 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. Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika, a definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja. Izvršenom uplatom smatra se da je putnik pročitao navedene napomene i izvode i da prihvata sve gore navedeno, bez prava na naknadni prigovor i žalbu.

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

Ovi Opšti uslovi važe od 08.03.2024. godine, danom kojim prestaju da važe Opšti uslovi putovanja objavljeni 01.10.2023.godine.

Turistička agencija "HELLENA TRAVEL" Niš

M.P.

\_\_\_\_\_  
Vladimir Glišin