

Na osnovu člana 68. Stav 1. Tačka 2. a u skladu sa članovima 70 i 71 Zakona o turizmu ("Sl. glasnik RS", 17/2019), direktor TA „Fun group travel company doo” iz Beograda, Balkanska 27, dana 17.11.2020. godine, utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

1.1. Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde 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), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program) da je kao i svi Putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

1.2. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA "Fun group travel company doo" kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključenja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti Putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa.

1.3. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavешten pre zaključenja Ugovora.

1.4. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program-ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

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

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

2.1. Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa.

2.2. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, organcima, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**).

2.3. Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika.

2.4. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene se mora u potpunosti isplatiti do najkasnije 20 dana pre dana početka putovanja. **Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova.**

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

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

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA

3.1. Organizator se obavezuje da:

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

3.2. Sve usmene, pisane ili bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru i Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA

4.1. Putnik se obavezuje:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, kao i da blagovremeno istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator;
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag ili dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;
- Da, ukoliko odluči da, pre otpočinjanja putovanja, odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene.

Putnik može da odredi drugo lice koje ima pravo da umesto njega koristi ugovorene usluge samo ako u primerenom roku do otpočinjanja turističkog putovanja obavesti Organizatora o zameni. U ovom slučaju, Putnik jemči za izvršenje obaveze prema Organizatoru i za dodatne troškove koji nastanu zamenom;

- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;

- Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informise kod Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;

- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informise kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;

- Da ispoštuje vreme polaska i povratka, a u slučaju kašnjenja smatraće se da je putnik odustao od putovanja;

- Da ispoštuje vreme polaska na obilazak određenog lokaliteta, a u slučaju kašnjenja smatraće se da je putnik odustao i ne postoji mogućnost povraćaja novca.

5. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA

5.1. Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cene su iskazane u dinarima ili stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima prema srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

5.2. Usluge izvršene u inostranstvu ili u Republici Srbiji van Programa putovanja, plaćaju se na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

5.3. Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i 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**).

5.4. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: lokalnog vodiča, posebne usluge 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. usluge, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). 5.5. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

5.6. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu su određeni 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).

5.7. U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja uz doplatu iznosa od 3000.00 din. za manipulativne troškove.

5.8. U cenu putovanja nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

6.1. Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (najmanje 90 ili više dana pre dana započinjanja putovanja) – Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova.

6.2. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećana cena od strane izvršioca usluga ili kada je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u tarifama prevoznika, koje utiču na cenu putovanja

6.3. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete.

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

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

7.1. Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte.

7.2. U slučaju da Putnik želi neke usluge van Programa o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

7.3. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima-publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga.

7.4. Web sajt Organizatora je informativnog karaktera jer i pored činjenice da se redovno ažurira postoji mogućnost da pruža informacije koje se razlikuju od trenutno važećih.

7.5. Katalogi - publikacije Organizatora su informativnog karaktera i postoji mogućnost da pružaju informacije koje se razlikuju od trenutno važećih.

7.6. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

7.7. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa različiti su i nisu uporedivi po destinacijama pa ni u okviru iste destinacije, ishrane i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane

destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

7.8. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji.

7.9. Vreme polaska ili dolaska Putnika ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim pralazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da uticu na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.

7.10. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja, već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima napuštanje hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

7.11. 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.

7.12. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. hladnog obroka van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

7.13. Usluge turističkog vodiča pratioca, lokalnog vodiča, ili lokalnog predstavnika ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način.

7.14. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takovm slučaju snosi Putnik u celosti.

7.15. Promena ili odstupanja od pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne održavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkoog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika, kao i da isplati eventualnu razliku između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/.

7.16. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2 klase prevoza.

7.17. Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene.

7.18. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

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

- **Če Putnik biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike.**

- **Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16.00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09.00 h na dan završetka korišćenja usluge.** Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

- **Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smeštaja.**

- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 h.

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružilaca usluga.

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

- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

- **Putnik preuzima obavzu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. jer organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.**

8.2. Ishrana obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

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

- Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi,

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

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30 % moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši poluživanjem, ukoliko je predviđeno programom putovanja.

U slučaju da na licu mesta putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge ishrane.

8.3. Prevoz ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje organizator i primenjuju se propisi, principii i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd). **Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu.**

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

- **Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vodiča/pratioca putovanja.**

- **Za vreme boravka u prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje.**

- **Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora.** Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

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

- Putnik je dužan da se pridržava uputstava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužina pause i slično)

- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz toškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

Prevoz putnika vazdšnim, železničkim, morskim, račnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

9.1. Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. 9.2. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. **9.3. Putnik za putovanje mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumnteta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator.**

9.4. Službenik agencije Organizatora niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata.

9.5. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. U ovom slučaju smatra se da putnik odustaje od aranžmana i podleže troškovima otkaza prema tački 12 ovih Opštih uslova. **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.**

9.6. Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

9.7. 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.

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

9.9. Ukoliko se putnik odvoji od grupe tokom putovanja, vodič ili Organizator putovanja obavestiće nadležne organe i ambasadu dotične zemlje. Putnik ili njegov saputnik snosiće sve eventualne troškove i posledice.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 12. ovih uslova.

10. PRTLJAG

10.1. Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika.

10.2. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, teporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na tel. 011/209-4000 ili web sajta www.beg.aero.

10.3. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

10.4. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag.

10.5. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu).

10.6. Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Organizator ne snosi bilo kakvu odgovornost za skupocene predmete u vlasništvu Putnika, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje da na putovanje nosi vredne predmete a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

10.7. 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, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

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

11. PROMENA I OTKAZ PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

11.1. Pre početka putovanja: Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje sa ovih opravdanih razloga potpuno ili delimično otkazuje, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno učinjene troškove.

Organizator ima pravo raskinuti ugovor u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, u skladu sa odredbama programa putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, bez odlaganja, a 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 40 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, hidroglicerima i dr. najmanje 80 % popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

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

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, 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. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine ili promeni program putovanja, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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 nadoknadi pričinjenu eventualnu štetu.

11.3. U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti: Ukoliko nakon zaključenja Ugovora o putovanju između Organizatora i Putnika nastupe vanredne okolnosti koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, zarazne epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl) obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator u tom slučaju ima pravo na celokupnu naknadu stvarnih odnosno učinjenih troškova.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

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

- **Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje** (najmanje 90 ili više dana pre dana započinjanja putovanja), **Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove**, osim u slučaju kada je Programom putovanja naznačeno drugačije.

- **Ukoliko Putnik otkaže putovanje neblagovremeno**, odnosno manje od 90 dana pre dana započinjanja putovanja, Organizator ima pravo na naknadu u sledećim procentima cene:

a) U slučaju odustanka u periodu između 89 i 60 dana pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **20% cene aranžmana;**

b) U slučaju odustanka u periodu između 59 i 30 dana pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **40% cene aranžmana;**

- c) U slučaju odustanka **u periodu između 29 i 20 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **60% cene aranžmana**;
- d) U slučaju odustanka **u periodu između 19 i 10 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **80% cene aranžmana**;
- e) U slučaju odustanka **u periodu između 9 i 0 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **100% cene aranžmana**.

12.1.2. Ukoliko Putnik odustane od rekreativnog odmora za predškolski uzrast, nastave u prirodi, đачke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- a) U slučaju otkaza putovanja **u periodu do 120 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **10 % cene aranžmana**;
- b) U slučaju otkaza putovanja **u periodu između 119 i 90 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **20 % cene aranžmana**;
- c) U slučaju otkaza putovanja **u periodu između 89 i 60 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **50 % cene aranžmana**;
- d) U slučaju otkaza putovanja **u periodu između 59 i 45 dana** pre dana započinjanja putovanja, Organizator zadržava **80 % cene aranžmana**;
- e) U slučaju otkaza putovanja **u periodu između 44 i 0 dana pre dana započinjanja putovanja ili u toku putovanja**, Organizator zadržava **100 % cene aranžmana**;

12.1.3. Kod specijalnih ponuda kao što su vansezonski aranžmani, travel specijali, first minute i last minute ponude, navedeni uslovi iz tačkaka 12.1.1. i 12.1.2. ne važe, odnosno **Organizator putovanja može zadržati celokupni iznos bez obzira na period do polaska**.

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

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

- Iznenađne bolesti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca,
- Smrti putnika, braćnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca
- Poziva za vojnu vežbu ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slućajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprećenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izrićito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja) odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu.

12.4. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slućajevi lokalnih teroristićkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl. za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje

putovanja. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takva je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak, korišćenje ugovorenog putovanja.

12.5. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

12.6. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

12.7. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.8. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za putnika sve u skladu sa tačkom 14 ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

13.1. U cenu putovanja nije uključeno putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od otkaza aranžmana i osiguranje protiv nezgoda. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom i to 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.

13.2. Putnik je dužan dapročita 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.

13.3. 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.

13.4. U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 1.500,00 evra i garanciju putovanja za kategoriju licence A25 u visini **250.000,00 evra** kojom se obezbeđuju:

U slučaj insolventnosti Organizatora putovanja:

- troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska;

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

U slučaju štete nanete putniku:

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

13.5. Period osiguranja: 01.10.2020.godine -01.10.2021.godine.

Broj polise osiguranja 2700655 od 17.11.2020.godine akcionarskog društva za osiguranje "KOMPANIJA DUNAV OSIGURANJE a.d.o.". Garancija putovanja je aktivna bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od datuma kada je osiguravač utvrdio svoju obavezu i visinu te obaveze. Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača na tel. **+381 (0) 800 386 286** ili na mail: **contact@dunav.com**

Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i Organizatoru broj ugovora, garancije, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona, faksa ili e-mail preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka.

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude.

Potpisivanjem Ugovora putnik potvrđuje da su mu uručeni Potvrda o garanciji putovanja, Program putovanja, Opšti uslovi putovanja i Opšti uslovi osiguranja i da iste u celosti prihvata.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

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

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

14.2. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. br. **+381 11 2686064**, faksa +381 11 2686064, **radnim danima od 10-17 h a subotom od 10-16 h** po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila kontakt@balkanfun.travel . Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

14.3. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije(od 24h do 48h) npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

14.4. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju.

14.5. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotno činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je program u celosti izvršen.

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

14.7. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. 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 „nedostatka“, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga.

14.8. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Pritužbe i druge postupke Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Beogradu, ulica Balkanska 27.

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

14.10. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora. Organizator je dužan da u roku od 15 dana od dana prijema urednog prigovora dostavi / pošalje putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni ukoliko ima osnova za novčanu naknadu.

14.11. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost putnika i to evidentirati u knjigu prigovora.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da isti 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.

14.12. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja.

Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremnom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.

14.13. 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.

14.14. 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. Organizator ne snosi odgovornost za prpuste, 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 koja su te usluge izvršila.

Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora samtraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtevu**) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

15.2. Na Program po zahtevu analogno 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.

15.3. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to: Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (najmanje 90 ili više dana pre dana započinjanja putovanja), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.

15% ako se putovanje otkaže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

20 % ako se putovanje otkaže od 59 do 40 dana pre početka putovanja,

40 % ako se otkaže 39 do 30 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkaže 19 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.4. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit “: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge.

15.5. Ukoliko rezervaciju posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Posrednik usluge u celosti. Posrednik usluge osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I LIKA PUTNIKA, UPOTREBA LIČNIH PODATAKA I LIKA PUTNIKA

16.1. 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 Ugovora o putovanju (JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, adresa stanovanja i ostalo) koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonomo zaštiti podataka ličnosti.

16.2. 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.

16.3. Putnik je saglasan da Organizator lične kontakte putnika, koje isti daje dobrovoljno, može da koristi za dostavljanje promotivnih materijala i poruka putem SMS ili e-mail marketinga. Putnik je u potpunosti upoznat da Organizator na svim putovanjima kreira video/audio sadržaje koji mogu sadržati lične podatke (ime i prezime) kao i lik putnika.

16.4. Putnik je saglasan da Organizatoru pripadaju sva prava promotivnog korišćenja njegovog imena, glasa, fotografije ili video zapisa sačinjenog za vreme trajanja putovanja za koje je sklopio Ugovor o putovanju sa Organizatorom, uključujući sve vidove oglašavanja, radio i tv emitovanja, za reklamne, izdavačke i druge potrebe koje su u delatnosti Organizatora.

17. OBAVEZNOST PRIMENE

17.1. Organizator može programom putovanja ili posebnim uslovima predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružiocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i



**FG TRAVEL
GROUP DOO**

SRBIJA
MAKEDONIJA
HRVATSKA
CRNA GORA

SLOVENIJA
BOSNA I HERCEGOVINA
BUGARSKA
RUMUNIJA

posebnim vidovima turizma – đlački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

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

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. U slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih Opštih uslova.

Ovi opšti uslovi važe od 01.10.2020. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 27.07.2020. godine.

M.P.

Direktor TA,, Fun group travel company

doo”

Miloš Nastasijević

CENTRALA: BALKANSKA 27; 11000 BEOGRAD, SRBIJA

PIB: 106900792, MATIČNI BROJ: 20702460, TEKUĆI RAČUN: 170-0030040910000-84, UNI CREDIT BANKA

TEL/FAX: +381 (0)11 2686064 | TEL: +381 (0)60 500 61 60 EMAIL: OFFICE@BALKANFUN.TRAVEL , WWW.BALKANFUN.TRAVEL