

Датум: 01.10.2024. године
Број: 4315

YUTA СТАНДАРДИ ЗА ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

На основу члана 68. став 1. тачка 2. а у складу са члановима 70 и 71 Закона о туризму („Сл. гласник РС“ бр. 17/2019) директор ТА “Центра дечјих летовалишта и опоравилишта града Београда“, из Београда, ул. Рисанска 12, ПИБ: 100268221 МБ: 07036205, дана 01.10.2024. год. утврђује следеће:

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

1. ПРЕДУГОВОРНО ОБАВЕШТАВАЊЕ:

Потписивањем стандардног уговора-потврде о путовању (даље: Уговор) својим потписом у име свих путника из Уговора (даље: Путник) потврђује да су му уручени ови Општи услови путовања (даље: Општи услови), потврда о Гаранцији путовања и унапред припремљен и објављен програм путовања (даље: Програм), да је као и сви путници из уговора са истима упознат и да их у целости прихвата, као и да је упознат са факултативним могућностима путног и здравственог осигурања.

Одредбе ових Општих услова чине саставни део Уговора између Путника и ТА “Центра дечјих летовалишта и опоравилишта града Београда.” као организатора путовања (даље: Организатор) и обавезујуће су за обе уговорне стране, осим одредби дефинисаних посебним писаним Уговором или Програмом. Предуговорно обавештавање ближе је одређено Програмом путовања у складу са чланом 93. ЗОЗП.

2. ПРИЈАВЕ, УПЛАТЕ И УГОВОР: Пријаву Путник доставља писменим путем или на трајном носачу записа или путем *e-mail-a* или факса. Путник се за путовање може пријавити у седишту, огранцима, односно издвојеним посебним просторима Организатора, као и у туристичким агенцијама које имају са Организатором закључен уговор о посредној продаји путовања (даље: Посредник). Посредник који нуди на продају и продаје туристичко путовање дужан је да у Програму путовања и Потврди о путовању назначи својство у коме наступа. Пријава Путника постаје пуноважна када је потврђена закључењем Уговора, на начин на који је Пријава учињена, и уплатом аконтације у висини од 50% од цене аранжмана, ако другачије није уговорено. Остатак уговорене цене, ако другачије није уговорено, плаћа се 15 дана пре почетка путовања. Уколико Путник, у року не изврши уплату у целости, сматра се да је путовање отказао у складу са тачком 12. Општих услова. Свака уплата аконтације води се као уплата за све путнике, а не само за једног одређеног путника из Уговора.

Закључењем Уговора Програм постаје његов саставни део и не може се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе. Уколико дође до отказа или измена Уговора, отказне одредбе и измене важе за све наведене путнике у Уговору.

За благовременост уплате меродаван је датум уплате на рачун Организатора или Посредника. У случају неблаговремене уплате у целости, авансног плаћања или плаћања преосталог дела уплате аранжмана, Организатор путовања може одустати од Уговора и тражити надокнаду у складу са тачком 12. ових Општих услова.

3. ОБАВЕЗА И ПРАВА ОРГАНИЗАТОРА:

- У Уговору, осим услуга из Програма, уносе се посебни захтеви путника, са којима се искључиво Организатор сагласио

- Исплати сразмерну реалну разлику између уговорене цене и цене путовања, снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу Уговора (даље: Снижење цене), поводом благовремене и основане писане рекламације - приговора Путника, у складу са законом и овим Општим условима, осим ако су пропусти у извршењу Уговора настали кривицом Путника.

- Пре поласка на пут достави име, адресу и број телефона локалног представника, односно локалне агенције партнера, а изузетно и по потреби, адресу и број телефона Организатора за нужну помоћ Путнику

- Не одговара за услуге пружене Путнику од стране других лица ван Програма

- Све усмене и било које друге врсте информација, које се разликују од оних које су садржане у Програму, Уговору или Посебном уговору и овим Општим условима, не обавезују Организатора и не могу бити основ за истицање приговора или рекламације путника.

4. ОБАВЕЗА И ПРАВА ПУТНИКА:

- Да се детаљно упозна, као и сва лица из Уговора, са Програмом, Општим условима и Гаранцијом путовања, да истакне посебне захтеве који нису обухваћени објављеним Програмом

- Да сам обезбеди факултативне полисе путног осигурања, јер исте не обезбеђује и за њих не одговара Организатор

- Да плати уговорену цену под условима, роковима и на начин предвиђен Уговором

- Да Организатору благовремено достави тачне и комплетне податке и документа потребна за организовање путовања и гарантује да он, његове исправе, пртљаг и др., испуњавају услове одређене прописима наше, транзитне и одредишне земље (гранични, царински, санитарни, монетарни и други прописи),

- Да надокнади штету коју причини непосредним пружаоцима услуга или трећим лицима кршењем законских и других прописа и ових Општих услова

- Да благовремено одреди друго лице да уместо њега путује, Организатору накнади стварне трошкове, проузроковане заменом и да солидарно одговара за неплаћени део уговорене цене

- Да без одлагања на лицу места оправдани приговор саопшти, по правилу у писаној форми, Организатору или лицима наведеним у путној документацији

- Препорука је да се пре закључења уговора, путник информише преко сајта Министарства спољних послова Р. Србије (www.msp.gov.rs) и на друге начине, о земљама тзв. високог или умереног ризика

5. ЦЕНЕ И САДРЖАЈ УСЛУГА: Организатор продаје туристичко путовање по продајној цени која се исказује у јединственом износу. Продајна цена може бити исказане у динарима и у страниј валути. Када су цене исказане у страниј валути, а обрачун уплата се врши у динарима примењује се званични средњи курс динара на дан уплате. Цене су формиране на основу пословне политике Организатора и не могу бити предмет приговора Путника.

Услуге извршене у иностранству (које нису унапред уговорене и плаћене) Путник плаћа на лицу места непосредном извршиоцу услуге.

Продајна цена из Уговора садржи све оне трошкове који чине неодвојив део неопходан за реализацију туристичког путовања и укључује унапред припремљену и објављену комбинацију најмање две или више услуга просечног квалитета, уобичајеног за дату дестинацију и објекте, и то: смештаја, исхране, превоза, трансфери, редовне услуге представника на дестинацији, припреме и организације путовања, и која је исказана у јединственом износу који Путник плаћа (даље: Стандардне услуге).

Цена аранжмана не укључује, ако нешто друго није посебно уговорено (даље: Посебан уговор), трошкове: локалног туристичког водича, посебне услуге представника организатора, туристичког аниматора, факултативних програма, коришћења лежальки и сунцобрана, прибављања виза, улазница у објекте и на манифестације, осигурања путника и пртљага, услуга рум сервис, коришћења собног бара, клима уређаја, рекреативних, лекарских, телефонских и др. услуга, резервацију посебног седишта у превозном средству, трошкове смештаја у једнокреветној соби, собе са посебним карактеристикама (поглед, спрат, величина, балкон, итд), додатни оброци и др. (даље: Посебне услуге).

Посредник није овлашћен да у име Организатора уговара посебне услуге које нису предвиђене Програмом.

Услови који се односе на остваривање попушта за децу као и на остале погодности које су посебно дате у Програму одређени су од непосредних пружалаца услуга и исте треба тумачити рестриктивно (нпр. за децу до две године старости релевантан је календарски датум, када дете навршава две године у односу на дан почетка путовања, а не датум закључења уговора). У случају погрешно наведене старости Путника, Организатор има право, да наплати разлику до пуне цене путовања.

У цену нису укључени и Организатор не може бити одговоран Путнику, за факултативне и накнадно извршене услуге, које изврши и наплати ино-партнер, односно, непосредни пружалац услуга, а нису биле предвиђене Програмом или Посебним уговором, као и за учешће Путника на спортским и другим слободним активностима.

Ако у назначеном року, Путник писаним путем не обавести Органзатора да одустаје од Уговора, сматра се да је сагласан са новом ценом, а што може бити и кроз извршену уплату.

6. ПРОМЕНА ЦЕНЕ И ПРАВО ПУТНИКА НА ОТКАЗ: Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене. Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, у случају промене: 1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије; 2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима; 3) девизног курса који се односи на туристичко путовање. Ако је повећање цене веће од 8% укупне цене туристичког путовања организатор не може једнострано да промени цену. Независно од обима повећања цене такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које (обавештење) се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања. Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене Организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно смањењу трошкова до ког долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања. У случају смањења цене рганизатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева. Ако у примереном року, не дужем од 48 сати, Путник писаним путем не обавести органзатора да прихвата промену уговорене цене, сматра се да је раскинуо Уговор. Накнадна снижења цена Програма ван наведених разлога не могу се односити на већ закључене Уговоре и не могу бити основ било каквог приговора Путника према Организатору.

7. КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС УСЛУГА: Све услуге наведене у Програму подразумевају стандардне услуге просечног квалитета, уобичајене и специфичне за одређене дестинације, места и објекте. У случају да путник жели неке услуге ван Програма, о томе мора закључити Посебан уговор.

Организатор не одговара за описе услуга у каталозима – публикацијама или на веб-сајтовима непосредних пружалаца услуга (нпр. хотела, превозника и др. лица), осим ако Путника није изричито упутио на исте. Организатор одговара само за описе услуга садржаних у својим Програмима, односно на свом веб-сајту. Смештајни објекти и смештајне јединице, превозна средства и др. Услуге, описани су према службеној категоризацији домицилне земље у време објављивања Програма, различити су и нису упоредиви по дестинацијама, па ни у оквиру исте дестинације. Исхрана, комфор и квалитет услуге зависе преваходно од цене аранжмана, изабране дестинације и категоризације, одређене по локалним-националним прописима и ван надзора и утицаја су Организатора.

Датум почетка и завршетка путовања утврђен Програмом не подразумева целодневни боравак путника у смештајном објекту, односно дестинацији. Време поласка или доласка путника и уласка или изласка путника из смештајног објекта условљен је процедурама на граничним прелазима, стању на путевима, дозволама надлежних власти, техничким и временским условима или вишом силом, које могу да утичу на време поласка авиона и другог превозног средста на које Организатор не може утицати, те због тога за такве случајеве Организатор не сноси одговорност. Први и последњи дан из Програма су предвиђени за путовање и не подразумевају боравак у хотелу или месту опредељења - већ само означавају календарски дан почетка и завршетка путовања, тако да Организатор не сноси одговорност због вечерњег, ноћног или раног јутарњег лета, уласка у собу у касним вечерњим часовима, напуштања хотела у раним јутарњим часовима и слично.

За авио аранжмане уговорено време почетка путовања је састанак путника на аеродрому, који је најмање 2 часа раније у односу на прво објављено време полетања, од стране авио-компаније. У случају померања наведеног времена полетања авиона Организатор не сноси никакву одговорност већ се примењују национални и међународни прописи из области авио-саобраћаја. По правилу одлазак – долазак, полетање - слетање авиона, код чартер летова је у касним вечерњим или раним јутарњим часовима, и ако је нпр. обезбеђен уговорени почетни или завршни оброк у виду тзв. “хладног obroка” у смештајном објекту, сматра се да је Уговор у целости извршен.

Услуге туристичког водича, пратиоца, локалног водича, аниматора или локалног представника не подразумева њихово целодневно и континуирано присуство, већ само контакт и неопходну-неужну помоћ Путнику, по унапред утврђеним терминима периодичног дежурства, објављених на огласној табли или на други прикладан начин. Инструкције и упутства овлашћеног представника Организатора (посебно у вези са временом полазака, превозом, смештајем, законским и других прописа) обавезују Путника, а непридржавање поменутих инструкција представља повреду Уговора и све евентуалне последице и штету у таквом случају сноси Путник у целости.

Уколико околности ван воље и могућности Организатора услове да лет или превоз треба да буде премештен на други аеродром или место Организатор је дужан да понуди Путнику други одговарајући превоз, до окончања туристичког путовања, без додатних трошкова за Путника, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга /члан 103. ЗОЗП/.

Кад треће лице ступа на место лица, које је резервисало одређену туристичку услугу, Организатор има право на накнаду за настале потребне трошкове промене. Путник и лице које ступа на његово место солидарно одговарају за плаћање уговорене цене и трошкове замене путника. Организатор неће прихватити замену путника ако промена није благовремена, ако постоје посебни захтеви у односу на путовање или није у складу са законском или другим правном регулативом.

8. СМЕШТАЈ, ИСХРАНА И ПРЕВОЗ:

8.1. Смештај: обавезно назначен у Програму путовања, са напоменом да:

- Путник ће бити смештен у било коју службено регистровану смештајну јединицу у смештајном објекту описаном у Програму, без обзира на особености Путника, локацију и положај објекта, спратност, близину буке, паркинга и др. катактеристике
- Трокреветне и четворокреветне смештајне јединице (собе, студији, апартмани и сл.) одређују се у складу са категоризацијом и прописима домицилне земље
- Организатор не одговара Путнику за штету насталу због његовог непоштовања законских прописа, прописаних правила и обичаја утврђених од стране превозника, хотелијера и других непосредних пружалаца услуга
- Путник преузима обавезу упознавања и поштовања правила понашања у смештајном објекту, а нарочито на: депоновања и чувања новца, драгоцености и вредних ствари, унос хране и пића у собе, поштовање реда, смештаја и напуштања собе у одређено време, број особа у соби и др., јер Организатор не одговара за штете настале по том основу.

8.2. Исхрана: обавезно назначена у Програму путовања, са напоменом да:

- Разноврсност, квалитет хране и сервиса исхране, зависи претежно од висине цене аранжмана, категорије објекта, дестинације и локалних обичаја без обзира да ли је услуживање по принципу самопослуживање или послуживања (менија)
 - Услуга *All inclusive* и било која друга, подразумева услуге по интерним хотелским правилима и не мора бити идентична ни у оквиру исте категорије на истој дестинацији. Организатор је упознао Путника са садржајем *All inclusive* услуге у писменој форми
 - Доручак, ако другачије није назначено у Програму, подразумева континентални доручак
 - Уколико је попуњеност капацитета у хотелима испод 30% могуће је да се уместо услуге самопослуживања услугу исхране изврши послуживањем, уколико је предвиђено Програмом путовања.
- У смештајном објекту су идентични услови исхране, без обзира да ли по Уговору путују деца, старија лица или лица са посебним потребама. У случају да на лицу места Путник са непосредним пружаоцем исхране постигне другачији договор Организатор не сноси никакву одговорност за извршену услугу исхране у складу са тим договором.

8.3. Превоз: Ако другачије није посебно уговорено:

- Превоз и трансфери обављају се стандардним туристичким аутобусима или другим средствима, према прописима и критеријумима који важе у земљи у којој је регистрован превозник кога ангажује Организатор, и примењују се прописи, принципи и правила одређених од стране превозника (нпр. превоз у било ком превозном средству не подразумева нумерисана седишта, нити укључен оброк и пиће током путовања, итд.). Путник има обавезу да прихвати свако понуђено место у превозном средству
- Организатор има право да за превоз ангажује све типове туристичких аутобуса који испуњавају услове предвиђене прописима (аутобус или дабл декер), као и друга превозна средства, ако то околности условљавају, уколико се ангажује мини-бус потребно је дефинисати број седишта
- За време вожње у аутобусима нису у употреби тоалети, осим, уколико то није одобрено. Путник је дужан да сву насталу штету својом непажњом у превозном средству надокнади на лицу места. Путник је дужан да пре пута провери и усагласи своја лична и путна документа и пртљаг, а у случају уочене неправилности обавести водича/пратиоца путовања
- Путник има обавезу примереног понашања у превозном средству и поштовање собраћајних прописа и правила о превозу путника, а у супротном Организатор има право да га не прими на превоз, или у присуству полиције удаљи из превозног средства и даљи превоз до одређеног места неће бити обавеза Организатора. Уколико Путник због удаљавања из превозног средства одустане од путовања, примењиваће се скала отказа из тачке 12. Општих услова
- Путни правац, паузе, места и дужине њиховог трајања одређује водич/пратилац - возач. Водич/пратилац - возач има право да због непредвидивих, нејибезних или безбедносних и сличних околности промени ред вожње, итинерер пута или редослед обилазака локалитета
- Путник је дужан да се придржава упутстава возача или водича/пратиоца путовања (дужине паузе и сл.)
- Неусклађеност личних података датих Организатору са подацима у пасошу Путника (имена путника и др.) могу имати за последицу исписивање нове авионске карте, уз трошкове или чак проглашење карте нерегуларном, за шта последице сноси Путник. Путник је одговоран за своју авионску карту од тренутка када му се уручи на аеродрому или у агенцији. Не постоји могућност издавања дупликата авионске карте, као ни бординг карте. Путник у целости сноси последице њиховог губитка или нестанка током путовања,
- Авионске или посебне превозне карте важе само на њима назначеним датумима и временима
- Превоз Путника ваздушним, железничким, морским, речним или језерским превозним средствима, обавља се и директна је одговорност ових превозника, одређена у складу са прописима и обичајима којима се регулишу поменуте врсте превоза.

9. ПУТНЕ ИСПРАВЕ, ЗДРАВСТВЕНИ И ЗАКОНСКИ ПРОПИСИ: Путник за путовање у иностранство мора имати важећу путну исправу, са роком важења још најмање 6 месеци, од дана завршетка путовања, и у року доставити Организатору исправне и комплетне потребне податке и документа за добијање визе, уколико исту прибавља Организатор. Службеник агенције Организатора, нити Посредника, није овлашћен да утврђује валидност путних и других исправа и докумената. Када Организатор посредује у поступку подношења документације, исти не гарантује добијање визе, нити добијање визе у року и не сноси никакву одговорност за неисправност путног и других документа или ако пограничне власти или имиграционе службе не одобре улазак, транзит или даљи боравак Путнику. Уколико Путник за време путовања изгуби путне исправе или му буду украдене дужан је о свом трошку благовремено обезбедити нове и сносити све евентуалне штетне последице по том основу.

Путник је дужан уговорити Посебне услуге везано за његово здравствено стање, као нпр. специфична исхрана, карактеристике смештаја итд., због хроничне болести, алергије, инвалидитета и др., јер у противном Организатор не преузима никакву посебну обавезу, одговорност ни штету по том основу. За путовања у земље, у којима важе посебна правила, која обухватају обавезну вакцинацију или набавку одређених докумената обавеза је Путника да обави потребне вакцинације и обезбеди одговарајуће потврде о томе и да у случају евентуалних последица сам сноси одговорност за штету.

Путник је дужан стриктно поштовати царинске, девизне и др. прописе Р. Србије, транзитних и земаља у којима борави, те у случају немогућности наставка путовања, односно боравак и свега другог све последице и трошкове сноси сам Путник.

Уколико се путовање не може реализовати због пропуста Путника, везано за одредбе ове тачке, применују се одредбе тачке 12. Општих услова.

10. ПРТЉАГ: Посебно се упозорава Путник да: Превоз пртљага до одређене тежине, коју одређује авио превозник, је бесплатан. Вишак пртљага Путник плаћа према важећим ценама превозника назначеним у Програму путовања. Транспорт специјалног пртљага од аеродрома до хотела и назад је искључива обавеза Путника. На свим аеродромима се примењују посебна безбедоносна правила у вези са ручним пртљагом, те препоручујемо за више информација да се Путник информише на аеродрому Никола Тесла у Београду на телефон 011/ 209- 4444 или веб сајта: www.beg.aero. Штете и губитак пртљага на летовима, Путник је дужан да пријави без одлагања на лицу места, надлежној аеродромској служби за изгубљени пртљаг, јер авио компаније по правилу одбијају накнаду ако није попуњен и предат формулар за пријаву штете. Путник има обавезу да пријави губитак, оштећење или нестанак пртљага, у току пута, представнику Организатора.

Код превоза аутобусом, Путник може понети 2 комада пртљага по кориснику седишта и предати га овлашћеном лицу Организатора. Деца до две године немају право на бесплатан пртљаг. Путник је дужан водити бригу о својим стварима унетим у превозно средство (лични пртљаг), о давању, односно преузимању пртљага предатог овлашћеном лицу превозника, односно унетом у смештајни објекат. Сва своја права по наведеном, Путник остварује код, односно, посредством Организатора путовања, или директно од превозника, пружаоца услуге смештаја или осигурања, а према важећим међународним и домаћим прописима. Пренос пртљага од места паркирања до смештајне јединице је обавеза Путника (превоз ће бити што је могуће ближе смештајном објекту). За заборављене ствари у превозном средству Организатор не сноси одговорност.

Осим код намере и грубе непажње Организатор нема никакву одговорност за скупопцене предмете, који се обично не носе са собом, изузев када је изричито преузео предмете на чување. Зато се Путнику не препоручује да на путовање носи вредне предмете, а у супротном да исте преда уредно на чување или да их носе са собом.

Дужност Путника је да видљиво означи свој пртљаг са личним подацима и да лична документа, ствари и вредности не оставља у паркираном превозном средству јер Организатор не одговара за њихов нестанак. Препоручује се да се документа, злато, вредне ствари, технички инструменти и лекови носе искључиво у ручном пртљагу, а приликом боравка исте депонују у сеф, ако је могуће.

Путник има обавезу да пријави губитак, оштећења или нестанак пртљага у току пута, представнику Организатора.

11. ПРОМЕНА И ОТКАЗ УГОВОРА ОД СТРАНЕ ОРГАНИЗАТОРА: Пре отпочињања путовања организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако: 1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором; 2) ако је измена занемарљива. Ако пре уговореног дана отпочињања путовања Организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста, локација, категорија или ниво комфора смештаја или ако Организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника. Обавештење о измени услова уговора садржи разуман рок у којем је Путник дужан да обавести Организатора, односно Посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид као и податке о последицама пропуштања рока и по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени. У случају да путник прихвати предложене измене уговора или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања. Ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за Путника Организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене. У случају раскида уговора Организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и да пре отпочињања путовања исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је: 1) број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, који не може бити краћи од: (1) 20 дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају дуже од шест дана; (2) седам дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају између два и шест дана; (3) 48 сати пре отпочињања

туристичког путовања у случају путовања која трају краће од два дана; 2) организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности. У том случају Организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања. Организатор је дужан да Путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида. Организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Уколико Путник омета спровођење путовања услед грубог и недоличног понашања, без обзира на изречену опомену, Организатор може захтевати надокнаду причињених евентуалних трошкова.

У случају наступања ванредних околности за време путовања које се унапред нису могле предвидети, а која се могу подвести под вишу силу (терористичких напада, ванредног стања, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне непогоде, климатски услови и сл.) обе уговорне стране имају право раскинути Уговор, при чему Организатор не преузима никакву одговорност ако Путник одбије понуђени повратак обезбеђеним превозним средством.

12. ОТКАЗ УГОВОРА ОД СТРАНЕ ПУТНИКА:

12.1. Пре почетка путовања: Путник има право да одустане од путовања, о чему је дужан писмено известити Организатора на начин како је закључен Уговор. Датум писменог отказа Уговора представља основ за обрачун накнаде која припада Организатору, изражене процентуално по скали отказа у односу на укупну цену путовања, ако Уговором није другачије одређено, и то:

Уколико Путник благовремено откаже путовање (90 до 45 дана) Организатор има право накнаде само учињених административних трошкова.

10 % ако се путовање откаже од 44 до 30 дана пре почетка путовања,

20 % ако се откаже 29 до 20 дана пре почетка путовања,

40 % ако се откаже 19 до 15 дана пре почетка путовања,

80 % ако се откаже 14 до 10 дана пре почетка путовања,

90 % ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,

100 % ако се откаже 5 до 0 дана пре почетка путовања или у току путовања.

Изузетно од напред наведеног, примењиваће се следећа скала отказа и то:

а. код бродских крстарења

5% а најмање 60,00 еур до 91 дана пре почетка путовања,

15% од 90 до 45 дана пре почетка путовања,

30% од 44 до 29 дана пре почетка путовања,

50% од 28 до 15 дана пре почетка путовања,

80% од 14 до 7 дана пре почетка путовања,

95% од 6 до 3. дана пре почетка путовања,

100% на дан путовања, недоласка или одустанка у току пута

б. за рекреативни одмор за предшколски узраст, настава у природи, ђачке и студенске екскурзије ако се отказује комплетан уговор:

5% ако се путовање откаже до 120 дана пре почетка путовања,

20 % ако се откаже од 119 до 90 дана пре почетка путовања,

50 % ако се откаже од 89 до 60 дана пре почетка путовања,

80 % ако се откаже од 59 до 45 дана пре почетка путовања,

100 % ако се откаже од 44 до пре почетка или у току путовања.

Промена битних елемената уговора (уговореног места, датума путовања, превозног средства, смештајног објекта, смештајне јединице), као и недобијање визе, неплаћање уговорене цене и сл., сматра се одустајањем Путника од путовања.

У случају да је Путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, Организатор има право на накнаду стварних трошкова. Оправдани разлози путника за одустанак од уговора су: 1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца; 2) смрт путниковог крвног сродника у

правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца; 3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта; 4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта; 5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта. У овом случају Организатор је дужан да на захтев Путника пружи образложење износа накнаде.

За наведене случајеве Путник је обавезан доставити Организатору доказ којим се остварују права из здравственог осигурања по основу привремене спречености за рад (потврду изабраног лекара из области опште медицине, односно отпусну листу стационарне здравствене установе, којом се изричито потврђује изненадна болест и немогућност путовања), односно умрлицу, односно позив за војну вежбу. Не могу се сматрати оправданим разлозима за отказ или прекид путовања Путника случајеви локалних терористичких напада, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне непогоде, климатски услови и сл., за које није проглашено ванредно стање од стране надлежних државних органа домицилне или земље путовања.

Изненадна болест подразумева од стране овлашћеног лекара утврђено изненадно и неочекивано обољење, односно инфективну болест или органски поремећај, који настане после закључења уговора о путовању и није у вези са, нити је последица неког претходног здравственог стања, а такве је природе да захтева лечење, боравак у болници (хоспитализацију) и онемогућава почетак - коришћење уговореног путовања. Организатор, у случају да Путник обезбеди одговарајућу замену или пак замену изврши сам Организатор, дужан је Путнику извршити повраћај уплаћених средстава у укупном износу, по одбитку само стварних и учињених трошкова. Организатор је, у случају замене Путника, обавезан да са новим путником закључи Уговор.

У случају одустанка од путовања, које је покривено полисом осигурања, Путник своје право остварује директно од осигураваача.

Код одустанка од Уговора Путнику се не враћа износ плаћен Организатору за посредовање у добијању виза, као и плаћених законских и других обавеза.

12.2. Након отпочињања путовања: Уколико због отказа путовања Путник својом кривицом не искористи неке од уговорених услуга Организатор ће покушати да од даваоца услуга добије накнаду на име неискоришћених услуга. Уколико му давалац услуга не врати новац Путник нема право на повраћај одговарајућег дела цене, неискоришћеног путовања. Уколико је у питању безначајна услуга или вредност Организатор се ослобађа ове обавезе. Ако се кривицом Организатора не обавља знатан део услуга који су утврђени Уговором Организатор је дужан да спроведе одређене превентивне мере, како би се могло наставити путовање или да понуди Путнику друге одговарајуће услуге, до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за Путника, све у складу са тачком 14. ових Општих услова, не дирајући остала законска права Путника.

13. ОСИГУРАЊЕ, ДЕПОЗИТ И ГАРАНЦИЈА ПУТОВАЊА: У цену путовања није укључено путно осигурање. Организатор саветује закључење осигурања које није законом обавезно и то осигурање путне одговорности, осигурање од отказа путовања, здравствено осигурање и осигурање против незгода. Уколико Организатор и Посредник нуде путна осигурања, ради се само о посредовању. Уговор о осигурању се закључује, само између Путника и осигуравајуће компаније, коме се евентуални захтеви директно упућују. Треба да прочитате услове осигурања и обавезе из уговора о осигурању. Премије осигурања нису саставни део цене путовања и доспевају одмах при закључивању уговора о осигурању. Потписивањем Уговора Путник потврђује да му је информисан и упућен на обезбеђење пакета путног осигурања.

Пакет путног осигурања не покрива обавезно здравствено осигурање, те се Путнику препоручује да исто сам обезбеди, јер то може бити разлог да пограничне власти не дозволе даље путовање или да Путник мора сам платити значајне трошкове евентуалног лечења.

У складу са одредбама Закону о туризму Организатор има депозит у висини од 2.000 еура и гаранцију путовања за категорију лиценце А, у висини од 250.000 еура, којом се за случај А) инсолвентности Организатора путовања обезбеђују: 1. трошкови нужног смештаја, исхране и повратка Путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, 2. потраживања уплаћених средстава Путника по основу Уговора о туристичком путовању, које Организатор путовања није реализовао, 3. потраживања уплаћених средстава Путника у случају отказа путовања од стране Путника, у складу са Општим

условима путовања, 4. потраживања разлике између уплаћених средстава по основу Уговора о туристичком путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених Програмом путовања и за случај; Б) накнаде штете обезбеђује накнада штете, која се проузрокује Путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза Организатора путовања, које су одређене Општим условима и Програмом путовања: 1. за потраживање уплаћених средстава Путника по основу Уговора о туристичком путовању које Организатор путовања није реализовао и 2. за потраживање разлике између уплаћених средстава по основу Уговора о туристичком путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених Програмом путовања. Период покрића Гаранције путовања је од датума њеног издавања па до завршетка туристичког путовања, односно до повратка Путника на уговорено одредиште. Гаранција, по полиси број 2702626, од 01.10.2024. године Акционарског друштва за осигурање Дунав осигурање АДО, 011/3228686, Гаранција путовања се активира без одлагања, односно у року од 14 дана од дана настанка осигураног случаја, Акционарског друштва за осигурање Дунав осигурање АДО, Београд, ул. Македонска 4 или на мејл info@dunav.com.

(Путник своја права за накнаду штете остварује на основу правоснажне и извршне судске пресуде, односно, одлуке Арбитражног суда или другог вансудског решења потрошачког спора, у складу са овим Општим условима и Општим условима YUTE.)

14. ПОМОЋ, РЕКЛАМАЦИЈА, ТУЖБА И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА: Организатор путовања је дужан, да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту подношења рекламације и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација, у току радног времена.

Организатор путовања је дужан да води евиденцију примљених рекламација, и да је чува најмање две године, од дана подношења рекламације Путника.

Путник је обавезан без одлагања на лицу места оправдани приговор саопштити локалном представнику Организатора, а у хитним случајевима ако овај није тренутно доступан, непосредном пружаоцу услуге (нпр. превознику, хотелијеру и др.), или ако та лица нису наведена у путним документима, директно Организатору.

За помоћ, хитне и друге случајеве, као и рекламације Путник може контактирати Организатора преко тел. броја +381117614829, радним данима од 7.30 до 15.30 часова, по средњоевропском времену или преко и-мејла: cdl@cdlbgd.rs. За хитне и сличне поступке потребно је да Путник наведе број Уговора, место путовања, назив смештајног објекта, имена путника, адресу или број телефона и др., преко којих се може контактирати.

Путник је у обавези да добронамерно сарађује у поступку по рекламацији ради решења проблема у примереном року у зависности од природе рекламације (нпр. квар фрижидера, нестанак струје или воде, лоше очишћен апартман и др. недостаци) и прихвати понуђено решење које одговара уговореној услузи. Ако узрок рекламације није отклоњен на лицу места Путник са представником Организатора о томе саставља писану потврду у два примерка, коју обе стране сачињавају и потписују. Путник задржава један примерак ове потврде.

Локални представници немају право да признају било какве захтеве за накнаду, већ искључиво Организатор.

Путник не може да захтева сразмерно снижење цене, раскид Уговора и накнаду штете, ако несавесно и на прописани начин пропусти да на лицу места, без одлагања и благовремено обавести овлашћеног представника и Организатора о недостацима између пружених и уговорених услуга.

Уколико недостаци нису отклоњени на лицу места Путник је обавезан у року од петнаест дана од дана завршетка путовања, односно у року од тридесет дана од дана утврђивања „недостатака“, достави основану и документовану рекламацију (писану рекламацију на лицу места, рачуне о плаћеним трошковима, захтев по врстама неизвршених услуга, чињенично конкретизован и квантификован у односу на сваког путника понаособ, сведоке и друге доказе) и захтевати повраћај разлике у цени између уговорених и неизвршених, односно делимично извршених услуга. Сваки Путник потписник Уговора, у своје име и у име лица из Уговора, или лица са уредним пуномоћјем за заступање, рекламацију, подноси појединачно, јер Организатор неће разматрати групне приговоре.

Пожељно је да рекламацију Путник достави у писаној форми на адресу Организатора у Београду, у Рисанској бр. 12.

Путник може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је закључио Уговор о путовању, односно другом месту које је одређено за пријем рекламације, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу документације из које се види основаност рекламације.

Организатор је дужан узети у поступак само благовремене, образложене и документоване рекламације, по учињеној рекламацији Путника, а којима се узрок није могао отклонити у току путовања на лицу места и да Путнику изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно, саопшти број под којим је заведен његова рекламација у евиденцији примљених приговора.

Организатор је дужан у року од 8 дана од дана пријема уредне рекламације доставити Путнику писани одговор и да у року од 15 дана и исплатити разлику у цени. Организатор путовања може продужити овај рок уз сагласност Путника и то евидентирати у књигу рекламација.

Путник је дужан да се изјасни на одговор Организатора најкасније у року од три дана од дана пријема одговора Организатора. Уколико се путник у прописаном року не изјасни сматраће се да није сагласан са предлогом Организатора.

Уколико рекламација није комплетна и исту треба уредити Организатор ће доставити Путнику одговор, да исту у остављеном року уреди, под претњом пропуштања.

Организатор ће, у складу са добрим пословним обичајима, у законском року одговорити Путнику и по рекламацијама које су неблагоприятне, неосноване или неуредне.

Снижење цене по рекламацији Путника може достићи само износ рекламираног, а неизвршеног дела услуге, не може обухватити већ искорисћене услуге, нити достићи износ целокупне уговорене цене. Висина накнаде, која се исплаћује по основаној и благовременој рекламацији по Уговору, сразмерна је степену неизвршене, односно делимично извршене услуге. Уколико Путник прихвати исплату накнаде на име сразмерног снижења цене, или који други вид накнаде, подразумева се да је сагласан са предлогом Организатора за мирно решење спора, те се на тај начин одрекао свих даљих потраживања према Организатору у вези спорног односа, без обзира на чињеницу да ли је о томе потписао писмену потврду о извршеној рефундацији, са клаузулом о коначном разрешењу међусобних спорних односа. Сматраће се да је повраћај разлике у цени Путнику извршен и постигнут договор са Путником у складу са законом, овим Општим условима и општим условима УУТА, када је Организатор Путнику понудио реалну разлику у цени за неадекватно пружене услуге, у складу са ценовником непосредног пружаоца услуга, који је важио на дан закључења Уговора о путовању и другим расположивим доказима, те да је Организатор поступио у складу са позитивним прописима.

Сваки захтев Путника за иницирање поступка пред другим лицима, пре истека рока за решавање приговора, сматраће се преурањеним, као и обавештавање јавних гласила и медија, повредом Уговора.

15. ПРОГРАМ ПУТОВАЊА ПО ЗАХТЕВУ ПУТНИКА И ПОЈЕДИНАЧНЕ УСЛУГЕ:

15.1. Програм путовања по захтеву Путника: Индивидуално путовање (даље: Програм по захтеву) Путника јесте комбинација две или више услуга, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја који се не налази у понуди Организатора, односно који Организатор није претходно објавио, већ га је сачинио по захтеву Путника.

На Програм по захтеву аналогно се примењују одредбе претходних тачака ових Општих услова, ако овом тачком није другачије регулисано.

Путник има право да одустане од Уговора, о чему је дужан, писмено известити Организатора. Датум писменог отказа Уговора представља основ за обрачун накнаде која припада Организатору, изражене процентуално у односу на укупну цену захтеваног путовања, ако Уговором није другачије одређено и то: Уколико Путник благовремено откаже путовање (90 до 60 дана) Организатор има право накнаде само учињених административних трошкова.

15 % ако се путовање откаже од 60 до 30 дана пре почетка путовања,

20 % ако се откаже 29 до 20 дана пре почетка путовања,

40 % ако се откаже 19 до 15 дана пре почетка путовања,

80 % ако се откаже 14 до 10 дана пре почетка путовања,

90 % ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,

100 % ако се откаже 5 дана пре почетка путовања или у току путовања.

15.2. Појединачне услуге и „Резервације на упит“: Уколико Путник резервише само једну услугу, која не обухвата услугу ноћења, Организатор наступа само као посредник туђе услуге. За индивидуалне и „резервације на упит“ Организатор може од Путника потраживати депозит на име трошкова резервације. Уколико резервација буде прихваћена, од стране Путника, депозит се урачунава у цену услуге. Уколико резервацију посредник услуге не потврди у уговореном року депозит се у целости враћа Путнику. Посредник услуге, осим због своје грубе непажње и немара, не одговара за недостатке, материјална и телесна оштећења код индивидуалних туристичких услуга по захтеву Путника, за које је он само посредник између Путника и непосредних пружаоца услуга (нпр. појединачна услуга смештаја, превоза, улазнице за спортске манифестације, излете, рент а кар и др.). Добијањем доказа о уговореној појединачној услузи ступају на снагу уговорни односи, искључиво између Путника и сваког појединачног пружаоца услуге.

16. ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА ПУТНИКА: Путник је упознат да је Организатор усагласио своје пословање са Законом о заштити података о личности и сагласан је да Лични подаци Путника и сапутника са потврде-уговора о путовању као што су: ЈМБГ, број путне исправе, број телефона, *e-mail* адреса, поштанска адреса становања и друго, које Путник даје добровољно, представљају пословну тајну Организатора путовања и могу се користити на начин и под условима прописаним Законом о заштити података личности. Путник је сагласан да личне податке Организатор може користити за реализацију уговореног Програма путовања, при чему се не могу саопштавати адресе, место, време и цена путовања и имена сапутника другим лицима, осим лицима одређеним посебним прописима.

17. ОБАВЕЗНОСТ ПРИМЕНЕ: Организатор може Програмом предвидети другачије одредбе у односу на ове Опште услове, због посебних услова и правила непосредним пружаоцима услуга, као и за путовања са посебним садржајима (поводом одржавања спортских, конгресних и сличних међународних манифестација и посебним видовима туризма – ђачки, лов и риболов, екстремни спортови и др.) и који чине саставни део таквих Уговора.

Путник и Организатор сагласно уговарају надлежност Арбитражног суда YUTA, Београд, Кондина 14 за решавање међусобних спорова, уз примену ових Општих услова, као и Општих услова путовања YUTA и прописа Р. Србије. Уговарањем надлежности Арбитражног суда YUTA, не ускраћују се права Путника да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, на начин предвиђен прописима Р. Србије. Путник може покренути поступак ради вансудског решавања потрошачког спора пред надлежни телом само ако је предходно изјавио рекламацију или приговор Организатору који је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом. Организатор је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Вансудско решавање потрошачког спора путник може да покрене пред телом са листе Министарства мтт.гов.рс/текст/2306/застита-потросаца.пхп.

Ови Општи услови важе од 01.10.2024. године, којим даном престају да важе Општи услови објављени 01.10.2023. године.

Сагласан Корисник

ЗА ЦЕНТАР ДЕЧЈИХ ЛЕТОВАЛИШТА
И ОПОРАВИЛИТА ГРАДА БЕОГРАДА

М.П.  В.Д. директора

Богдан Ставров

