

Na osnovu člana 71 Zakona o turizmu („Sl. Glasnik RS“ br. 17/2019) Direktor JP „VOJVODINAŠUME“ Petrovaradin, Preradovićeva broj 2, dana 29.03.2019. godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1) PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju (dalje: **Ugovor**), u ime svih putnika iz Ugovora putnik (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**), te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u Ugovoru), a zaključenjem Ugovora i saglasio. Pored toga, Putnik potvrđuje da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i „Vojvodinašume“ JP ogranak turistička agencija „Vojvodinašume-Turist“ kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti Putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, **u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i/ili drugom trajnom nosaču zapisa**, koji je lako dostupan Putniku, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju - da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavешten. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao Putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

2) PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Putnik dostavlja Prijavu pisanim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem elektronske pošte ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti kod Organizatora putovanja i drugim turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Kada Posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa

tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

Sa rezervacijom Putnik, odnosno Posrednik, priznaje cenovnik sa svim uslovima koje on sadrži. Osim toga Posrednik se obavezuje da upozna svoju klijentelu sa uslovima cenovnika.

Zaključenjem Ugovora, Program 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.

3) OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:

Pravo i obaveza organizatora je :

- da sa Putnikom zaključi ugovor o putovanju,
- da u Ugovor, osim usluga iz Programa, unese posebne zahteve Putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- da Putniku dostavi svu potrebnu dokumentaciju kako bi se putovanje moglo realizovati (pozivno pismo i sl.)
- da se stara o pravima i interesima Putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti,
- pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj Organizatora za nužnu pomoć Putniku,
- Organizator ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa putovanja,
- sve usmene i bilo koje druge informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima putovanja, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.
- isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: **Sniženje cene**), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni, dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati.

4) OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:

Pravo i dužnost Putnika:

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- da uplati 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 i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše 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 blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5) CENA I SADRŽAJ USLUGA:

Cene putovanja se iskazuju u Programu putovanja u dinarima ili u stranoj valuti. Naplata je u dinarima, a ukoliko se račun plaća doznakom iz inostranstva, obračun se vrši preračunom dinarskih cena u EUR, po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan fakturisanja, odnosno po kursu navedenom u Programu, osim ako drugačije nije ugovoreno.

Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije.

Cena iz Ugovora uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje sledeće dve usluge prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: uslugu prevoza, vodiča-tumača (prevodioca), smeštaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja sa posebnim sadržajima, za koje usluge je Programom definisana jedinstvena cena.

Cena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne uključuje:

- fakultativne izlete,,
- ulaznice za objekte koji se posećuju,
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, lekarske, telefonske i sl. usluge. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) Putnik posebno plaća i dužan je da ih naruči prilikom prijave putovanja. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu Putnika, koje izvrši i naplati neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene Programom putovanja.

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

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno. U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja.

Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

6) PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje do 45 dana - Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. 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 povećanja cena od strane izvršioca usluga, do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Organizator je dužan da izmene bez odlaganja saopšti Putniku, u pisanoj formi, na način lako dostupan Putniku, odnosno na način kako je izvršena rezervacija.

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. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu. 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:

Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da Putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na internet stranicama Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji R. Srbije u vreme objavljivanja Programa. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

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

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima, objavljenih na prikladan način.

Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga prevoz treba da bude premešten na drugo polazno mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najviše u visini vozne karte 2. klase prevoza.

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

8) SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ :

Smeštaj Putnika se organizuje u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima kategorisanim po lokalnim-nacionalnim propisima ili smeštajnim objektima naznačenim u svakom Programu. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu. Po zahtevu Putnika može se organizovati smeštaj u hotelu više kategorije ili jednokrevetnoj sobi, što se dodatno plaća. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme i sl. Organizator nije odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drugačije nije

ugovoreno, smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16:00 časova na dan početka korišćenja usluge a napuštanje objekta najkasnije do 12:00 časova 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,

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

Analogno navedenom, primenjivaće se i važeći principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika.

9) PUTNE I DRUGE ISPRAVE:

Opšti uslovi putovanja i informacije objavljene u Programu u vezi sa putnim ispravama odnose se na državljane R. Srbije, kao i na inostrane putnike. Putnik je dužan da striktno poštuje carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 12. 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.

10) PRTLJAG:

Putnik je dužan da vodi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag. U slučaju da Organizator organizuje drumski prevoz, Putnik prijavljuje gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora. Kada je usluga prevoza uključena u Program putovanja, za nestanak ili oštećenje prtljaga, neadekvatno zaštićenog, u transportu kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu).

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumeta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

11) ODUSTAJANJE ILI PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Pre početka putovanja:

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

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

Organizator ima pravo da raskine Ugovor u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka putovanja.

Organizator, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi da su postojale u vreme objavljivanja programa bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

11.2. Za vreme putovanja:

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja, 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, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može da zahteva nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo da raskinu Ugovor u skladu sa propisima R. Srbije. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12) ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

12.1. Pre početka putovanja:

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja na način, kako je zaključen Ugovor. Datum prijema pisanog otkaza 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 do 45 dana Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove.

U slučaju neblagovremenog otkaza putovanja od strane Putnika, Organizator ima pravo na naknadu u iznosu od:

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

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, odnosno smeštajnog objekta, sobe ili apartmana, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl. smatra se odustajanjem Putnika od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru da nadoknadi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, i to: bolest ili smrt: Putnika, braćnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, usvojenika i usvojioaca, odnosno poziv za vojnu vežbu Putnika i elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih. Za navedene slućajeve Putnik je obavezan da dostavi pisane dokaze Organizatoru (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). 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 neoćekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zakljućenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lećenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slućaju 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. Organizator je, u slućaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zakljući Ugovor. U slućaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravaća.

12.2. Nakon otpoćinjanja 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 beznaćajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koje su utvrđene 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

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja **koje nije regulisano Zakonom** i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu, Organizator putovanja "Vojvodinašume" JP Petrovaradin ogranak turistička agencija "Vojvodinašume-Turist" poseduje:

- **Garanciju putovanja za slučaj insolventnosti radi naknade štete broj 300065325 u visini 300.000 evra** sa osiguravajućom kućom akcionarsko društvo za osiguranje "DDOR NOVI SAD" Železnička 5, Novi Sad.

Trajanje osiguranja: od 29/03/2019. do 29/03/2020.

Garancija za slučaj insolventnosti radi naknade štete osiguranika, u skladu sa Zakonom o turizmu i Pravilnikom o vrsti i uslovima garancije putovanja, načinu aktiviranja i drugim uslovima koje mora da ispuni organizator putovanja u zavisnosti od vrste organizovanog putovanja (broj 110-00-00087/2015-03), a na osnovu čijih odredbi se obezbeđuje naknada iz osiguranja korisniku garancije putovanja, odnosno korisniku putovanja.

A) Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju se:

1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu u mesto polaska.
2. potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao.
3. potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja.
4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

B) Garancijom putovanja za slučaj naknade štete nadoknađuje se ona koja je predmet osiguranja odnosno šteta prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod:

Osiguravač garancije - akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“

tel. + 381 21 48 86 000 Fax. + 381 21 66 24 831, pisanim putem ili telegramom na adresu:

Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8 ili na e-mail: ddor@ddor.co.rs

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja i Opštim i posebnim uslovima "DDOR Novi Sad")
Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Program putovanja, Opšti uslovi putovanja i Potvrda o garanciji putovanja i da iste u celosti prihvata.

14) POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja **+381 21 6432 401, faksa +381 21 6433 713**, radnim danima od 07h do 15h po srednjeevropskom vremenu ili preko elektronske pošte: **travel@vojvodinasume.rs**. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

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

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Najkasnije 8 dana po povratku sa puta, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik ima pravo da uloži pisano obrazloženi prigovor na nepotpuno izvršene usluge smeštaja, ishrane, prevoza ili uslugu vodiča-tumača (prevodioca) Organizatoru uz prilaganje pisane potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, 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. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Petrovaradin, Preradovićeve br. 2.

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

Organizator je dužan da dostavi Putniku pisani odgovor u roku od 8 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako Putnik prihvati predlog Organizatora dužan je da potpiše potvrdu o isplati naknade sa klauzulom da Putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od Organizatora. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pisanu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga, koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila. Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

15) PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

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

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, da pismeno obavesti Organizatora. Datum pisanog 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 ako Putnik blagovremeno otkáže putovanje do 45 dana pre početka putovanja, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.

U slučaju neblagovremenog otkaza putovanja od strane Putnika, Organizator ima pravo na naknadu u iznosu od:

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

16) ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci Putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. 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. Organizator putovanja je dužan da obradu podataka o ličnosti vrši u skladu sa Zakonom o turizmu i zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

17) OBAVEZNOST PRIMENE:

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

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

18) NADLEŽNOST SUDA:

U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja, tj. stvarno nadležni sud u Novom Sadu.

Ovi opšti uslovi važe od 29.03.2019. godine, kojim danom prestaju da važe svi opšti uslovi objavljeni pre ovog datuma.

Petrovaradin, 29. mart, 2019. godine



T O U R O P E R A T O R
VOJVODINAŠUME-TURIST