

OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom.

Da sam obezbijedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator, ako ugovorom nije drugačije definisano (npr. dažke i studentske ekskurzije...)

Da plati ugovorenu cijenu 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, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi)

Da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružiocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova.

Da se prije zaključenja ugovora informiše preko web stranice Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine (www.mvp.gov.ba) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika.

Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlaštenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cijenesu formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge.

Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dvije ili višesljednih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno troškove nastale na licu mjesta bez prethodnog dogovora između strana ili u dogovoru sa posrednikom. Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Ako je riječ o organizaciji različitih tipova evenata i događaja Organizator će klijentu dostaviti specifikaciju troškova tabelarno prikazanu i nakon prihvatanja te specifikacije od strane naručioca smatra se da su usluge prihvaćene prema ponuđenoj specifikaciji.

PROMJENA CIJENE I PRAVO KLIJENTA NA OTKAZ:

Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja a koje nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmene valute, kada je cijena izražena u konvertibilnim markama ili do promjene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju:

a) promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo)

b) promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i

v) uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%. Organizator je obavezan da informira putnika/ potrošača o povećanju cijene kada sazna za gorenavedene okolnosti.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene ispecifične za određene destinacije, mjesta i objekte.

U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi podestinicijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene 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 podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.

Prvi i posljednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mestu opredjeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomijeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje – slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cjelosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti. Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja.

PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijenipojedine bitne odredbe Ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozna sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, ove izmjene će bez odgađanja saopštiti potrošaču, u pisanoj formi, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom Ugovora.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 danaprije početka putovanja
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebnu govorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr. najmanje 85% popunjenosti kapaciteta posvakom prevoznom sredstvu. U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

Prije početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti 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 vrijednost aranžmana, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 45 dan prije početka putovanja

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana prije početka putovanja

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja

100 % ako se otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od navedenog, primjenjivat će se drugi penali za otkaz i to:

- za otkaz rezervacije avionske karte
Kod otkaza ili promjene datuma avionske karte koja je izdata primjenjuju se uslovi otkaza koje određuje isključivo avio kompanija, prema svojim pravilima i uslovima tarifa.
- Za otkaz organizacije eventa, kao što su kongresi i drugi složeni projekti za čiju pripremu je potreban duži vremenski period. Ukoliko dođe do otkazivanja projekta na kojem je već radio tim i isporučio određeni set usluga i servisa, u sklopu paketa zaključenog ugovorom, za obračun pojedinačnih usluga koje su isporučene prije otkazivanja ugovora primjenjuju se standardne cijene.

Promjena ugovorenog mjesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove po standardnom cjenovniku.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, pandemije, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.. U ovim slučajevima organizator neće izvršiti povrat sredstava.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobivanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dvije godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani pismeni prigovor sačiniti sa lokalnim predstavnikom Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.).

Organizator i lokalni predstavnik Organizatora, dužni su da bez odgađanja:

- a) odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i
- b) otklone svako odstupanje od Ugovora na koje potrošač ukaže.

Potrošač/putnik ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Putnik je u obavezi da dobronamjerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u tri primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan