

PRAVILNIK

AGENCIJA PUTOVANJAC

sa sjedištem u Rožajama, Karavanski put bb

Ovim pravilnikom se uređuju odnosi odnosno prava i obaveze putnika i organizatora putovanja "Putovanjac D.O.O." (u daljem tekstu: Agencija) i pravno je obavezujući za obje strane.

PRIJAVE I UPLATE:

Putnik se, za putovanje koje organizuje Putovanjac, može prijaviti, telefonom, e-mail-om, ili nekim od sredstava pisane elektronske komunikacije. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od strane Agencije, uz obavezno zaključenje pismenog Ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti sačinjen i u elektronskoj formi. Svojim potpisom na Ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni Pravilnik i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni dio Ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i ostala lica koja su naznačena u predmetnom Ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio. Agencija je u obavezi da, prije zaključenja Ugovora, obavijesti putnika o svakoj promjeni podataka iz Programa, u usmenoj ili pismenoj formi, kako bi putnik mogao u roku od 2 dana od prijema obavještenja, da prihvati novu ponudu ili obavijesti Agenciju da istu ne prihvata i rezervaciju otkazuje. Prilikom prijave, putnik je dužan da uplati depozit u visini od 50% cijene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom putovanja, dok ostatak do punog iznosa ugovorene cijene dopijeva za naplatu 15 dana prije početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok. Depozit je bespovratan bez obzira na razlog odustajanja od puta. Takođe: Agencija je dužna da odmah nakon uplate depozita kupuje mjesta u avionu. Nakon toga, gubi se svaka mogućnost za povraćaj novca. Ovo pravilo je bez izuzetka. Ukoliko putnik u roku koji je predviđen Ugovorom, programom putovanja ili ovim opštim uslovima, ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo, ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima aranžmana naznačenim u Ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posljedice istog, i dr. odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz Ugovora. U slučaju prijavljivanja dvije ili više osoba za putovanje i naknadnog odustajanja jednog od putnika, moguće je da dođe do promjene cijene za one koji putuju. Jer, cijena se određuje za prijavljeni broj putnika i usljed promjene broja putnika, može doći i do promjene cijene.

PRAVA I OBAVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sama, tako i pri izboru lica kojima je povjereno izvršavanje pojedinih usluga. Pored toga, Agencija je u obavezi:

- da sa putnikom zaključi pismeni Ugovor o putovanju;
- da putniku uruči pisani Program putovanja, Pravilnik, opšte uslove osiguranja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;
- da putno osigura svakog klijenta, bez obzira da li on ima svoje osiguranje.

Agencija nije odgovorna za kašnjenje letova, niti je u obavezi da snosi troškove. Agencija ne odgovara za pomjeranje letova i eventualni gubitak vremena na putu.

Agencija nije odgovorna u slučaju gubljenja prtljaga, ali je dužna da pomogne klijentima pri komunikaciji sa datom kompanijom.

Agencija ne može uticati na eventualne promjene satnica i ne može snositi odgovornost za tu situaciju. Agencija uz saglasnost klijenta i odgovarajuću doplatu može pronaći alternative.

Agencija ne može mijenjati hotel nakon roka za uplatu (ovo pravilo ima izuzetke jer nekada hoteli odobravaju povraćaj novca).

PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:

Pravo je i dužnost putnika da se, prije zaključenja Ugovora o putovanju, detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom Pravilnika i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja Ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrđuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru. Klijent je dužan da precizno pročitati datu ponudu i sve što podrazumijeva, jer prihvatanjem iste potvrđuje da je pročitao Plan puta, kao i Pravilnik o putovanju.

Putnik koji je rezervaciju izvršio telefonom, i ne želi da dođe do prostorija agencija da potpiše Ugovor o putovanju (zbog nekih razloga je spriječen, iz drugog grada je i slično), a želi da izvrši uplatu elektronskim putem, u obavezi je da se sam upozna sa Programom putovanja i Pravilnikom putem email-a. Putnik je u tom slučaju u obavezi da odštampa Ugovor o putovanju koji će mu biti poslat putem email-a, popuni ga, potpiše i proslijedi Agenciji na email ili dostavi na adresu: Bulatović Ivana, Breza bb Kolašin.

Ukoliko putnik ne pošalje potpisani Ugovor o putovanju, a uplati depozit, smatra se da se putnik upoznao sa Pravilnikom i Programom putovanja Agencije i da prihvata iste. Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cijenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen Ugovorom i programom putovanja. Sve uplatnice se moraju čuvati, dostaviti lično u Agenciju ili poslati na email. Ovo je veoma bitno da bi se izbjegli eventualni nesporazumi ili nepoklapanja u evidenciji. Posljednja rata ugovorenog aranžmana plaća se 15 dana prije puta. Ovo je važno jer, ako klijent ne izmiri ratu na vrijeme, moguća je promjena cijene. (Obrazloženje: Hoteli imaju svoje pravilnike koji određuju krajnji rok plaćanja, te se nakon tog roka, ako uplate nije bilo, automatski poništava rezervacija. To znači da se nakon predviđenog roka mora praviti nova rezervacija, koja može izazvati dodatne troškove). Kada se kupe avio karte, gubi se

svaka mogućnost besplatne zamjene istih. Jer se svaka promjena plaća, nerijetko više nego nova karta. Ovo je pravilo bez izuzetka.

Putnik je dužan da, na traženje Agencije, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smještaj i sl. Putnik je dužan da dostavi Agenciji sliku prve stranice pasoša (ili precizno napisano ime i prezime putnika) pri prijavi za aranžman. Dostavljanje pogrešnih podataka je isključivo greška klijenta i Agencija ne snosi nikakvu odgovornost. Takođe, ako nema pisanog traga o dostavi imena (a desio se problem), to je takođe greška samog klijenta. Zato sugerišemo kao veoma važno da o svemu postoji pisani trag, kako bi se izbjegli svi nesporazumi. Putnik garantuje da on lično, njegove isprave i prtljag ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Klijent je obavezan da provjeri svoj pasoš i isključivo on snosi odgovornost ukoliko pasoš ističe za manje od 6 mjeseci (za neke destinacije 3 mjeseca). Stoga, Agencija ne snosi odgovornost ukoliko je putnik previdio datum isteka pasoša. Putnici koji nemaju crnogorski pasoš, dužni su da se sami raspitaju o pravilima koja važe za njihovu zemlju. Agencija ne snosi odgovornost za eventualne propuste klijenata. Putnik odgovara za štetu koju pričinu Agenciji ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa. Putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahtjeve predviđene za određeno putovanje) i u tom slučaju je putnik u obavezi Agenciji nadoknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom. Putnik garantuje za obaveze trećeg lica prema Agenciji, za slučaj zamjene. Prilikom odabira destinacije, a prije zaključenja Ugovora, putnik je dužan da se informiše kod Ministarstva inostranih poslova Crne Gore ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe, molimo putnike da se prije izbora destinacije i prije odabira programa, upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na željenoj destinaciji (način odijevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...) Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju Ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vrijeme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promijenjenih okolnosti, u smislu važećih građanskopravnih propisa. Putnik se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod Agencije o tačnom vremenu povratka.

CIJENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA:

Cijene su objavljene u programu putovanja, i važe počev od dana objavljivanja programa, a iskazane su u evrima. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu u prostorijama Agencije, odnosno dan kada su sredstva prispjela na tekući račun Agencije kod poslovne banke. Putnik je dužan da cijenu isplati onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cijene u ratama.

Cijena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata: usluge prevoza, hotelske, ugostiteljske usluge.

Cijena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:

- Fakultativne izlete,
- Troškove transfera
- Boravišne takse
- Troškove pribavljanja i izdavanja viza
- Ulaznice za objekte koji se posjećuju
- Osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno
- Dodatne usluge, room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, rekreativne, ljekarske, telefonske usluge,
- Korišćenje ležaljki i suncobrana,
- Troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.

Kod avio aranžmana, ugovoreno vrijeme početka putovanja je dolazak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomjeranja navedenog vremena (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbjedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.) Agencija, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju važeći propisi u avio saobraćaju. Na osnovu navedenog, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje i NE podrazumijevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mjestu opredeljenja – već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primjera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

PROMJENA CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CIJENE:

Ovo pravilo vazi samo za grupne aranžmane, sa vodicem, tj. ne odnosi se na individualne aranžmane.

Cijena aranžmana određena je cjenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada Agencija može zahtijevati povećanje cijene. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute, ili do promjene u tarifama prevoznika koje utiču na cijenu putovanja, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom. O povećanju cijene Agencija je dužna da obavijesti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cijene. Za povećanje cijene do 10% nije potrebna posebna saglasnost putnika, a ukoliko povećanje ukupne ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od dva dana od dostavljanja obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru putovanja, a u roku od 8 dana od dana dostavljanja pismenog otkaza. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavijesti Agenciju da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Agencija je u svako doba ovlašćena da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanjí cijenu aranžmana – koje umanjenje djeluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahtjeva prema Agenciji za povraćaj

eventualne razlike u cijeni. Putovanje u posljednjem trenutku, ili *last minute aranžman* znači da Agencija, po nižoj cijeni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u preprodaji – *first minute* putovanja. Posebno naglašavamo da Agencija ima povremenu mogućnost da ponudi i neke posebno označene aranžmane nižih cijena, kod kojih sam naziv hotela ne mora biti nužno poznat u trenutku zaključenja ugovora, ali organizator garantuje, u tom slučaju, za podatke koji su sadržani u programu, kao što su kategorija hotela, mjesto smještaja, tip sobe i usluge u hotelu.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponuđeni hotelski smještaj i drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima Agencije opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U programu putovanja navedena je važeća kategorizacija hotela na dan zaključenja ugovora između Agencije i ino partnera, pa eventualne naknadne promjene i odstupanja od zvanično utvrđene kategorije hotela, za koje Agencija nije znala, ne mogu biti od uticaja. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i, prije svega, cijenom, a pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, s tim što su standardi smještaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Samo opisi usluga sadržani u programima putovanja su mjerodavni, a ne i opis usluga u katalogima – publikacijama ili na web sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr. koji nisu obuhvaćeni datim Programom.

SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:

Raspored soba određuje recepcija u mjestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smještajnih objekata i jedinica. Ukoliko putnik, uz pismenu saglasnost Agencije, nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu/apartman u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjenovniku, bez obzira na posebne zahtjeve samog putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i sl. kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smještajnog kapaciteta, i sl. Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge /najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima uređaja i dr. samo prilikom rezervacije aranžmana. Ukoliko je moguće, Agencija će nastojati da izađe u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahtjeve u pogledu smještaja (komfor, orijentacija sobe i sl.), ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahtjeva, koji nisu pismeno ugovoreni. Kvalitet usluge, lokalni prevoz, raznovrsnost i kvantitet hrane određen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cijene, lokalnim običajima na određenoj destinaciji, bez obzira da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior i dr. podrazumijevaju usluge po internim hotelskim pravilima (pružaju se od trenutka ulaska u hotel, do trenutka napuštanja) i ne moraju biti identične, ni u okviru iste kategorije, na istoj destinaciji. Sadržaji hotela, dati u opisu koji prati program putovanja, pobrojani su na osnovu zvaničnih službenih podataka. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani) su, čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što, u

većini slučajeva, u bitnom može pogoršati kvalitet smještaja. Na zahtjev putnika, Agencija može (ukoliko hotel ima raspoloživih kapaciteta), obezbijediti smještaj u trokrevetnoj sobi, ali putnik unaprijed mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smještaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču naprijed navedenog (veličine sobe, slobodnog prostora i sl.) ne mogu biti osnovani. Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme, pravila u pogledu oblačenja i sl. Vrijeme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto određuje hotelijer (po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predviđeno) ulazak u sobe najranije posle 14h, a napuštanje sobe najkasnije do 10h posljednjeg dana. Ukoliko su dvije ili više osoba rezervisale zajedno smještajnu jedinicu, u slučaju promjene broja korisnika u okviru ugovorene smještajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora), ako ne postoji zamjena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smještajne jedinice, i shodno tome, i cijene aranžmana po važećem cjenovniku.

PUTNE ISPRAVE I PREVOZ:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose SE ISKLJUČIVO NA DRŽAVLJANE CRNE GORE te organizator putovanja NIJE dužan, niti ovlašćen, upozoriti putnike – državljane drugih država na uslove (vizne i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbijedi blagovremeno. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz navedenih razloga, s obzirom na naprijed navedeno, radi se isključivo o propustu putnika – stranog državljanina, budući **DA OBJAVLJENI USLOVI VAŽE SAMO ZA DOMAĆE DRŽAVLJANE**. Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava, i u sumnji izvrši odgovarajuću provjeru kod nadležnih organa. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja. Agencija nije ovlašćena da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi da, u roku predviđenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja Agencija. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Agencija ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventulane greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize. Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, u toku putovanja, za šta posljedice snosi sam putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu tokom trajanja čitavog putovanja. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u cjelosti snosi posljedice gubitka istih. Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na dan naznačen na ispravi.

Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usljed zabrane putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja Agencije, što molimo da imate u vidu. Putnik je u obavezi da se tokom trajanja putovanja sam stara o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu, ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbijediti novu, i snositi sve eventualne štetne posljedice koje iz toga proisteknu. Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija koje organizator putovanja angažuje. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumijevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. Na pomjeranja predviđenog vremena polijetanja od strane avio-kompanije kao i kašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, Agencija nema uticaja, kao ni na eventualne posljedice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom koji je van sfere uticaja Agencije, kao što su bezbjednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primjenju važeći propisi u avio saobraćaju. Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno prateći uputstva i upozorenja koja neposredno prije leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posljedicu imati da putnik propusti let, ne ukrca se na avion, pogriješi izlaz-gate, ili zakasni. Cijena aerodromskih taksi i avio karata podložna je promjenama, a istu propisuje avio prevoznik, s tim što je relevantna cijena na dan realizacije leta, te se odbijanje putnika da plati eventulanu razliku u cijeni u odnosu na onu koja je važila u vrijeme zaključenja ugovora, smatra odustajanjem od putovanja. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mjesta. Prevoz putnika željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se, a direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

PRAVO AGENCIJE NA OTKAZ:

Agencija može otkazati putovanje potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje iz ovih opravdanih razloga prekida, Agencija ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge. U slučaju potpunog odustanka od Ugovora Agencija će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24h prihvata ili odbija, u kom slučaju će stranke međusobne odnose regulisati Ugovorom. Agencija se oslobađa ispunjenja Ugovora ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju, putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik, u svako doba, ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno obavijestiti Agenciju. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja u skladu sa zakonom, pripada Agenciji, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

- **50% ako se putovanje otkaže do 30 dana prije početka putovanja**
- **100 % ako se putovanje otkaže manje od 15 dana prije početka putovanja, (Ovo pravilo nije fiksno te postoji mogućnost za određenim povraćajem, zavisí od situacije do situacije)**
- **Napomena : Odustajanje jednog od putnika, može prouzrokovati promjenu cijene za putnike koji su dio grupe.**

Putnik je u obavezi Agenciji nadoknaditi stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti, niti izbjeći, a koje bi, da su postojale u vrijeme zaključenja Ugovora, predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključiti: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika. (**U OVOM SLUCAJU POSTOJI SANSA 100% POVRACAJA, JER KOMPANIJE CESTO ODOBRE POVRACAJ NOVCA. AGENCIJA NE GARANTUJE POVRAT, ALI POMAZE KLIJENTU U DOBIJANJU ISTOG**). O nastupanju naprijed navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj privremene spriječenosti za rad, otpusnu listu zdravstvene ustanove i sl.) i jedino pod tim uslovom može zahtijevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako ista prelaze stvarne troškove organizatora. Situacije kao što su, primjera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja, i sl. povodom kojih je zvanično proglašeno vanredno stanje, i to u administrativnoj oblasti gdje se nalazi određena destinacija, u vrijeme predviđeno za putovanje, u dužem trajanju, mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe. Agencija, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbijedi odgovarajuću zamjenu, ili pak zamjenu izvrši sama Agencija, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. U slučaju odustanka jednog od putnika – korisnika aranžmana, postoji obaveza doplate, primjera radi, za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni apartman umjesto trokrevetnog i sl. a sve prema programu putovanja i objavljenom cjenovniku. Promjena (po želji putnika) ugovorenog mjesta i datuma putovanja, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize, i sl. smatra se odustajanjem putnika od putovanja. **Kod otkaza ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja viza.**

IZMJENA PROGRAMA PUTOVANJA:

Agencija ima pravo na izmjenu programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje Agencija nije mogla predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, s tim da troškovi koji su nastali usljed izmjene programa padaju na teret Agencije. Agencija zadržava pravo

promjene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćanja trajanja aranžmana kao i pravo promjene redoslijeda u programu, ukoliko dođe do promjene uslova (red letenja, prinudna slijetanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbjedonosna situacija u određenoj zemlji, štrajkova koji utiču na realizaciju programa, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Do gore navedene promjene može doći u toku relizacije putovanja i usljed specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (vjerski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, Agencija je dužna bez odlaganja obavijesti putnika o promjeni, na način koji je u datom trenutku najcjelishodniji, s tim da je usmeno obavještenje relevantno u posebnim okolnostima (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Agencija ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Zamjena ugovorenog smještaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret Agencije, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mjestu smještaja, pa ukoliko je do izmjene u programu došlo iz razloga i na način koji su predviđeni zakonom i ovim opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predviđenih ograničenja Agencija je ispunila svoju obavezu, postupajući u skladu sa zakonom. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u cijeni srazmerno kategoriji smještajnog objekta.

PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Svaki putnik pojedinačno (potpisnik Ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili djelimično izvršene usluge te je dužan Agenciji uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Za prigovore, pritužbe reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati Agenciju na tel 068 794 956 u toku radnog vremena od 10h do 18h (radnim danima) ili na mail adresu : putovanjac@gmail.com. U interesu klijenta je da prigovor izjavi u roku kako bi Agencija mogla isti detaljno razmotriti. Putnik ne može da zahtijeva srazmerno sniženje cijene ukoliko nesavjesno i na propisani način propušti da ukaže Agenciji na odstupanje između ugovorenih i pruženih usluga. Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom Agencije, putnik ima pravo sniženja cijene u visini realne razlike između ugovorenih i stvarno izvršenih usluga. Agencija je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 15 dana od dana prijema iste odnosno u istom roku izvršiti povraćaj sredstava na ime sniženja cijene, za slučaj da je prigovor opravdan. Ukoliko prigovor nije uredan da bi se po njemu moglo postupati, Agencija će dostaviti putniku dopis-odgovor sa pozivom da isti u ostavljenom roku uredi, pod prijetnjom posljedica propuštanja. U interesu obje ugovorene strane, prije svega iz razloga ekonomičnosti i cjelishodnosti je da putnik, do dobijanja odgovora povodom reklamacije, ne inicira druge Zakonom predviđene postupke, radi čega će se svaki zahtjev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima, prije isteka roka za rešavanje prigovora, smatrati preuranjenim, što se odnosi i na obavješćavanje javnih medija o spornom odnosu. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru,

srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge, što znači da ista ne može podrazumijevati i obuhvatiti iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene aranžmana. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa predlogom Agencije za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Agenciji u vezi spornog odnosa, po bilo kom osnovu, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je Agencija putniku ponudila realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom 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.

PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika. Preporučuje se da se zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Prevoz prtljaga avionom podrazumijeva dozvoljenu težinu prtljaga do 20 kg po osobi za regularne kompanije (kod low cost kompanija Agencija upoznaje klijenta sa dozvoljenim prtljagom). Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije – avio prevoznika. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i o prtljagu unijetom u smještajni objekat, u kom slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Agencija ne može biti odgovorna za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni onaj koji je stigao sa zakašnjenjem ili posle putovanja. Sva svoja prava po navedenom osnovu, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja, ili pak osiguravača i dr. prema važećim međunarodnim i domaćim posebnim propisima koji važe u toj oblasti i važećim uzansama.

CARINSKI i DEVIZNI PROPISI:

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Crne Gore, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi – te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan od pograničnih vlasti obezbijediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrijednostima i dragocjenostima koje nosi sa sobom, a iste je u obavezi, prilikom smještaja deponovati u sef ili na recepciju smještajnog objekta.

ZDRAVSTVENI PROPISI:

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom stanju djece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smještaja, posebnih usluga i tretmana) te pismeno

ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, Agencija ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana.

Agencija ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usljed sprovođenja mjera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl. Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili pribavljanje određenih dokumenata, podrazumijevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posljedica, koje mogu nastati usljed reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha i sl.

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci putnika predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke Agencija može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto i vrijeme, cijena putovanja i imena saputnika, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtjev nadležnih organa, u zakonom predviđenom postupku, u skladu sa posebnim propisima.

OSIGURANJE:

Agencija je dužna informisati putnika o mogućnosti obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u Crnoj Gori. Preporučuje se putniku da obezbijedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtjev za izdavanje ulazne vize.

INFORMACIJE:

Usmene informacije, i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovorenom pismenom programu putovanja ne obavezuju Agenciju.

POPUSTI ZA DJECU:

Molimo da pažljivo proučite naše uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja. Ovi uslovi su determinisani od strane hotelijera, i iste treba tumačiti restriktivno (to znači ako popust ostvaruju, primjera radi, djeca do dvije godine, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u momentu početka putovanja i ništa preko toga).

UPOZORENJE

- Preporučujemo da zamjenu novca vršite u ovlaštenim mjenjačnicama, da biste izbjegli sve eventualne rizike.
- Posebno molimo putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocjenostima i vrijednim stvarima, jer Agencija ne snosi odgovornost za gubitak ili krađu istih, a preporučujemo da svoje dragocjenosti obezbijedite u sefu, shodno pravilima i uslovima hotela u kome ste smješteni.
- Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (krađa, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te, ukoliko do takvih situacija dođe, prijavu morate uputiti bez odlaganja.
- Molimo da, obavezno, dva dana pred početak putovanja, provjerite vrijeme polaska.
- **MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE PROGRAM PUTOVANJA I PRAVILNIK, JER ONI ČINE SASTAVNI DIO UGOVORA O PUTOVANJU, I OBAVEZUJUĆE SU ZA OBJE UGOVORNE STRANE.**
- Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača.
- U slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda stranke ugovaraju mjesnu nadležnost suda prema sjedištu organizatora putovanja.

***** Uslovi ovog Pravilnika primjenjuju se od 28.10.2023.**