



На основу члана 56. Закона о туризму („Сл. гласник РС“ бр. 36/2009 и 88/2010-84/2015) директор „Т.А. Двери“ из Крагујевца дана 25.01.2019.год. утврдује следеће

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

1. ПРЕДУГОВОРНО ОБАВЕШТАВАЊЕ:

Потписивањем стандардног уговора-потврде-пријаве 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), унапред припремљен и објављен програм путовања (даље: Програм), да је као и сви путници из уговора са истима упознат и да их у целисти прихвата, као и да је упознат са факултативним могућностима путног осигурања.

Одредбе ових Општих услова чине саставни део Уговора између Путника и „Т.А. Двери“ као организатора путовања (даље: Организатор) и обавезујуће су за обе уговорне стране, осим одредби дефинисаних посебним писаним уговором или Програмом.

Пре закључивања Уговора Организатор може у свако доба изменити опис својих услуга у Програму. Путник и Организатор сагласно констатују да је пре закључења Уговора Путник о свим евентуалним променама података из Програма у примереном року обавештен пре закључења Уговора.

У случају постојања разлике између пријаве Путника и измењеног предлога Организатора, нови Програм се сматра новим предлогом и обавезује Организатора наредних 48 часова. Уколико Путник не обавести Организатора у наведеном року да не прихвата новоуочињени Програм - понуду, Уговор се сматра раскинутим. Организатор путовања је пре потписивања уговора, упознао Путника са називом и адресом лица са којим је закључио уговор о гаранцији путовања, за случај инсолвентности и накнаде штете.

2. ПРИЈАВЕ, УПЛАТЕ И УГОВОР: Пријаву Путник доставља писменим путем или на трајном носачу записа или путем е-маила 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 (чл.58 ЗОТ). Ако посредник у уговору-потврди, не назначи својство у коме наступа, посредник у организовању путовања сматра се као организатор путовања (чл.881 ЗОО). 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 целисти, 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 (претходно објављен или накнадно измењен) 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 целисти, 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 унесе посебне захтеве 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: кривоцом Путника или се приписују трећем лицу које није било уговорени непосредни пружалац услуга у реализацији Програма, деловањем више силе или непредвиђених догађаја на које Организатор нема утицаја и чије су последице неизбежне упркос примени дужне пажње или неким другим догађајима које Организатор није могао предвидети и превладати,
- Сагласно добрим пословним обичајима у овој области да се стара о правима и интересима Путника,

- Пре поласка на пут достави име, адресу и број телефона локалног представника, односно локалне агенције партнера, а изузетно и по потреби назив, 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 информације, 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 и Општим условима, 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,
- Да се пре закључења уговора информише преко сајта Министарства спољних послова Р. Србије (www.msp.gov.rs) и на друге начине о земљама тзв. високог или умереног ризика;
- Да се најкасније 24 сата али не раније од 48 сати информише код овлашћених представника Организатора о тачном времену поласка и повратка са путовања.

5. ЦЕНЕ И САДРЖАЈ УСЛУГА: Цене су исказане у страниој валути, а обрачун уплата врши се у динарима према продајном курсу пословне банке Организатора на дан уплате, односно по курсу наведеном у Програму или ако другачије није уговорено. 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.

Цена из Уговора укључује, унапред припремљену и објављену комбинацију најмање две или више следећих услуга просечног квалитета уобичајеног за дату дестинацију и објекте и то: смештаја, исхране, превоза, припреме и организације путовања, за које је уговорена јединствена цена коју путник плаћа (даље: Стандардне услуге).

Цена аранжмана не укључује, ако нешто друго није посебно уговорено (даље: Посебан уговор), трошкове: аеродромских и лучких такси, локалног туристичког водича, представника организатора, туристичког аниматора, факултативних програма, коришћења лежальки и сунцобрана, прибављања виза, улазница у објекте и на манифестације, осигурања путника и пртљага, услуга room service, 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.

6. ПРОМЕНА ЦЕНЕ И ПРАВО ПУТНИКА НА ОТКАЗ: Организатор може захтевати повећање уговорене цене најкасније 8 дана пре почетка путовања ако је након закључења Уговора дошло до промене у курсу размене валуте, када је цена изражена у динарима или до промене у тарифама превозника и у другим законом предвиђеним случајевима.

За повећање уговорене цене до 10 % није потребна сагласност путника и није основ за раскид Уговора.

Ако повећање укупно уговорене цене прелази 10%, Путник има право да: захтева замену за сличан Програм без доплате из понуде Организатора или може путем писаног отказа раскинути Уговор без обавезе накнаде штете Организатору, ако најкасније у року од 48 ч. од достављања писаног обавештења о повећању цене, обавести Организатора. Ако у назначеном року, путник писаним путем не обавести организатора да одустаје од уговора, сматра се да је сагласан са новом ценом, а што

може бити и кроз извршену уплату.

Накнадна снижења цена Програма 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 Посредника и 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, с тим да очигледне штампарске и рачунске грешке дају право Организатору на оспоравање Уговора.

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 средства 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 одређења - 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 оброка" ван или у смештајном објекту, сматра се да је Уговор у целисти извршен.

Услуге туристичког водича, пратиоца, локалног водича, аниматора или локалног представника не подразумева њихово целодневно и континуирано присуство, већ само контакт и неопходну-необходну 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, законских и других прописа и др.) обавезују путника а непридржавање поменутих инструкција представља повреду Уговора и све евентуалне последице и штету у таквом случају сноси Путник у целисти.

Промена или одступања појединих услуга које нису проузроковане вољом Организатора су дозвољене уколико се не одражавају негативно на целокупни концепт уговореног путовања. Уколико из наведених разлога, лет или превоз треба да буде премештен на други аеродром или место, Организатор сноси све трошкове алтернативног превоза најмање у висини возне карте 2. класе превоза.

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 другом правном регулативом.

8. СМЕШТАЈ, ИСХРАНА И ПРЕВОЗ:

8.1. Смештај: Ако другачије није посебно уговорено:

- 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,

- Смештај Путника у објекат је најраније после 16,00 ч. на дан почетка коришћења услуге, а напуштање објекта најкасније до 09,00 ч. на дан завршетка коришћења услуге. Путник нема право на рефундацију због самовољног, односно својом кривицом изазваног повремениог или превременог напуштања смештајног објекта, ни на цену хотелске услуге, ни на цену превоза,

- Трокреветне и четворокреветне смештајне јединице (собе, студији, апартмани и сл.) одређују се у складу са категоризацијом и прописима домицилне земље и по правилу су на бази стандардне двокреветне собе са једним, односно

два помоћна лежаја, који су по правилу дрвене или металне конструкције на расклапање и који могу битно погоршати квалитет смештаја

- Функционисање клима уређаја у смештајним објектима различит је по дестинацијама и објектима и не подразумева непрекидан рад исте 24 часа,
- 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.
- Уколико су две или више особа резервисале заједно двокреветну или вишекреветну собу или бродску кабину и сл. а нема треће особе која замењује једну од њих, Организатор има право наплате пуне цене смештајне јединице.
- Након отпочињања туристичког путовања, а због изненадних и оправданих разлога, уговорени смештај може се без сагласности Путника заменити смештајем у објекту исте или више категорије у уговореном месту смештаја на терет Организатора, а смештај у објекте ниже категорије може се извршити уз сагласност Путника и повраћаја разлике у цени сразмерно смањеној категорији смештајног објекта.
- Путник преузима обавезу упознавања и поштовања правила понашања у смештајном објекту, а нарочито на: депоновање и чување 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: Ако другачије није посебно уговорено:

- 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 самопослуживања 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 услуга исхране изврши послуживањем.

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 неадекватно извршену услугу исхране.

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 (мини бус, аутобус или double decker), као и друга превозна средства ако то околности условљавају,
- 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.
- У аутобусима је забрањена употреба алкохола и дувана. Путник има обавезу примереног понашања у превозном средству и поштовање саобраћајних 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 одредишта 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, неизбежних или безбедоносних и сличних околности, промени ред вожње, итинерер пута, или редослед обилазака локалитата. - Путник је дужан да се придржава упустава 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 и ван су утицаја и одговорности Организатора.

9. ПУТНЕ ИСПРАВЕ, ЗДРАВСТВЕНИ И ЗАКОНСКИ ПРОПИСИ: Сви услови објављени у Програму односе се искључиво на држављане са путном исправом Р. Србије. Организатор не сноси одговорност и није дужан упознати путнике држављане других држава на услове (визне, царинске, здравствене и др.) који важе за одредишну или транзитну земљу, већ је обавеза страног држављанина да се информира код надлежног конзулата и да Путник сам потребне услове и исправе обезбеди благовремено и уредно. 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 докумената 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, примењују се одредбе тачке 12. Општих услова.

10. ПРТЉАГ: 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 безбедносна правила у вези са ручним пртљагом, те препоручујемо за више информација да се путник информира на аеродрому Никола Тесла у Београду на телефон 011/ 209-4444 или веб сајт: 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.

Код превоза аутобусом путник може понети 2 комада пртљага по кориснику седишта и предати га овлашћеном лицу превозника. Деца до две године немају право на бесплатан пртљаг. Путник је дужан водити бригу о својим стварима унетим у превозно средство, о давању, односно преузимању пртљага предатог овлашћеном лицу превозника, односно унетом у смештајни објекат. Сва своја права по наведеном, путник остварује 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 нестанак или оштећење пртљага у транспорту од паркинга до смештајног објекта, као и за заборављене ствари у превозном средству Организатор не сноси одговорност. Осим код намере и грубе непажње Организатор нема никакву одговорност за пртљаг и 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 носи 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 боравак исте депонују у сеф ако је могуће. Путник има обавезу да пријави губитак, оштећења или нестанак пртљага у току пута представнику Организатора или непосредног извршиоца услуге.

11. ПРОМЕНА И ОТКАЗ УГОВОРА ОД СТРАНЕ ОРГАНИЗАТОРА:

11.1. Пре почетка путовања: Организатор може вршити измену програма путовања само ако су измене проузроковане ванредним околностима које организатор путовања није могао предвидети, избећи или отклонити. Трошкове који су настали услед измене програма сноси организатор, а смањење трошкова иде у корист путника. Замена уговореног смештаја може се вршити само употребом објекта исте категорије, или на терет организатора, употребом објекта више категорије и у уговореном месту смештаја. Ако су у програму путовања извршене битне измене без оправданих разлога, организатор путовања мора у целости вратити оно што је примио од путника који је због тога одустао од путовања. (чл.879 ЗОО). Организатор има право раскинути Уговор у случају:

- недовољног броја пријављених путника, под условом да је Путника о томе обавестио најкасније 5 дана пре почетка туристичког путовања и

- због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране, а које би да су постојале у време објављивања Програма биле оправдан разлог Организатору да Програм не објављује и Уговор не закључује, уз обавезу да Путнику изврши повраћај уплаћених средстава најкасније у року од 15 дана од дана отказа.

Уколико у Програму није посебно наведено, да би се путовање реализовало, најмањи број пријављених путника треба да буде: за путовање аутобусом 30 путника, за путовање на редовним авио линијама у Европи 20 путника, за путовање на интерконтиненталним авио линијама 15 путника, за путовање на посебно уговореним авио-чартер линијама, возовима, хидроглизерима и др. најмање 80% попуњености капацитета по сваком превозном средству.

У случају прихватања новог уговора Путник се одриче било каквих потраживања према Организатору по основу првобитно закљученог Уговора.

11.2. За време путовања: Организатор за време путовања, о чему је дужан без одлагања на најпогоднији начин обавестити Путника, задржава право промене дана или сата путовања, као и право промене маршруте путовања и неопходне измене Програма уколико се промене услови за путовање (промењен ред летења, принудно слетање, квар превозног средства, гужва на границама или у саобраћају, затварање неког од локалитета предвиђеног за обилазак, промене у визном режиму, безбедоносна ситуација, елементарне непогоде или друге ванредне и објективне околности и више силе) без обавезе исплате штете или било какве друге накнаде путнику. У наведеним случајевима Организатор сам сноси евентуалне додатне трошкове измене Програма. Организатор се ослобађа испуњења Уговора онда, ако Путник омета спровођење путовања услед грубог и недоличног понашања, без обзира на изречену опомену. У том случају путник има обавезу да организатору надокнади причињену евентуалну штету. У случају наступања ванредних околности за време путовања које се унапред нису могле предвидети, а које 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 има право на стварне односно учињене трошкове и обавезу плаћања половине превозних трошкова повратка Путника. 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 Програмом није другачије одређено и то:

5% ако се путовање откаже до 45 дана пре почетка путовања,
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, примениваће се следаћа скала отказа и то:

а. код бродских крстарења-

5% а најмање 60,00 еур до 91 дан 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 студентске 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 уговореног места, датума путовања, превозног средства, смештајног објекта, смештајне јединице, недобијање

визе, неплаћање уговорене цене и сл., сматра се одустајањем путника од путовања. Путник је у обавези Организатору накнадити само стварне, односно учињене трошкове (трошкове превоза, смештаја, организације путовања и сл.), уколико је до отказа дошло због: изненадне болести путника, брачног друга, детета, родитеља, брата или сестре путника, усвојеника и усвојиоца, смрти путника, брачног друга, детета, родитеља, брата или сестре путника, усвојеника и усвојиоца, - позива за војну вежбу путника или елементарне непогоде или ванредног стања званично проглашених од надлежног органа земље путовања. 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 Оптих услова, не дирајући остала законска права Путника.

13. ОСИГУРАЊЕ И ГАРАНЦИЈА ПУТОВАЊА: У складу са одредбама Закону о туризму Организатор „Т.А. Двери“ поседује гаранцију путовања за случај инсолвентности и накнаде штете анекс бр.1 полисе бр. 30000005292 од 25.01.2019. у висини 300.000,00 еура осигуравајуће компаније „МИЛЕНИЈУМ ОСИГУРАЊЕ А.Д.О.“ Гаранцијом путовања за случај инсолвентности се обезбеђују: 1) трошкови нужног смештаја, исхране и повратка Путника са путовања у земљи или иностранству, у место поласка; 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. Гаранцијом путовања ради накнаде штете се обезбеђује накнада штете која је проузрокована Путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза Организатора путовања, које су одређене Општим условима и Програмом путовања и то накнада: 1) за потраживања уплаћених средстава Путника по основу Уговора о туристичком путовању, које Организатор путовања није реализовао; 2) за потраживања 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 путовања активира се у року од 14 дана од дана настанка осигураног случаја писаним путем или телеграмом: „ МИЛЕНИЈУМ ОСИГУРАЊЕ А.Д.О.“ из Београда, ул. Булевар Милутина Миланковића 3Б, на тел 0117152354 или на e-mail: mios@milenijum-osiguranje.rs . Потребно је да Путник наведе број Уговора и место путовања, имена путника, адресу или број телефона преко којих их осигураваач може контактирати као и све податке и доказе који су потребни за утврђивање узрока, обима и висине штете. Потписивањем Уговора о путовању, Путник потврђује у своје име и у име осталих Путника да су му уручени непосредно и истовремено: Програм путовања, Општи услови путовања, посебни услови као и потврда о гаранцији путовања са редним бројем уговора о путовању „ МИЛЕНИЈУМ ОСИГУРАЊЕ А.Д.О.“ и да исте у целости прихвата. Потврда о гаранцији путовања се издаје свим лицима која су назначена у Уговору о путовању, у ком случају сваки Путник остварује пуно право, без икаквих услова или ограничења. Потписивањем Уговора Путник потврђује да му је понуђено међународно здравствено осигурање и пакет путног осигурања.

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 слушајевима 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 +38134338900, +38166338900, факса +38134338901, радним данима од 09-16 ч., суботом од 09-14 ч. по средњеевропском времену или преко e-mail: office@dveri.co.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 и стрпљиво сачека временски оквир од 24-48 ч. да се оправдана рекламација на лицу места отклони (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.

Ако је узрок рекламације отклоњен на лицу места, Путник је обавезан потписати потврду о истом, а у супротном чињеница да је наставио коришћење адекватног алтернативног решења сматра се да је Програм у целисти извршен.

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 осам дана од дана завршетка путовања, односно у року од тридесет дана од дана утврђивања недостатака, искључиво Организатору, достави основан 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 рекламације. Пожељно је да рекламацију Путник достави у писаној форми на адресу Организатора у Крагујевцу, ул. Светозара Марковића бр.31/4. 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 заведена његова рекламација у евиденцији примљених приговора.

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

Организатор не сноси одговорност за пропусте, односно за штету нанету Путнику од стране непосредних пружаоца услуга који одговарају сагласно прописима који се на њих односе, ако се понашао као пажљив Организатор при избору лица која

су те услуге извршила.

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, 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.

Уколико је по захтеву Путника комбиновано и уговорено више појединачних услуга из понуде Организатора (нпр. лет и кружна тура итд.), накнада за сторно се обрачунава по појединачној услузи и на крају се сабира.

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 Програмом није другачије одређено и то:

5% ако се путовање откаже до 60 дана пре почетка путовања (благовремени отказ)

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 или уговори само једну услугу, Организатор наступа само као посредник туђе услуге (даље: Посредник услуге).

За индивидуалне и »резервације на упит« Путник полаже на име трошкова резервације депозит који не може бити мањи од 50 ЕУР у динарској противвредности по продајном курсу банке Организатора на дан уплате. Уколико резервација буде прихваћена од стране Путника, депозит се урачунава у цену услуге. Уколико резервацију Организатор не потврди у уговореном року, депозит се у целости враћа Путнику. Ако Путник не прихвати понуђену или потврђену резервацију, а која је у целости у складу са захтевима путника, износ депозита задржава Организатор у целости.

Организатор, 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, rent-a car и др.). Добијањем доказа о уговореној појединачној услузи ступају на снагу уговорни односи искључиво између Путника и сваког појединачног пружаоца услуге.

Код појединачних туристичких услуга применује се следећа скала отказа, ако другачије није уговорено:

а. за хотелски смештај:

до 30 дана пре почетка путовања 10%

од 29 до 22 дана пре почетка путовања 15%

од 21 до 8 дана пре почетка путовања 25%

од 7 дана пре почетка путовања 50%

од 6 дана до и након почетка коришћења 100% од цене

б. за закуп апартмана по јединици:

до 45 дана пре почетка путовања 20%

од 44 до 30 дана пре почетка путовања 50%

од 29 дана пре почетка путовања 70% и

од 15 дана до и након почетка коришћења 100%, .

ц. код закупа камп возила и мотора:

до 31 дан пре почетка путовања 20%

од 30 до 22 дана пре почетка путовања 30%

од 21 до 8 дана пре почетка путовања 50%

од 7 до 3 дана пре почетка путовања 65%

од 2 дана пре почетка путовања или код непојављивања 80%

д. Изнајмљивање Rent-a car возила: Путник прихвата у целости Опште услове изнајмљивања возила који се налазе на полеђини типског Уговора о изнајмљивању возила.

Ако уговором о најму возила није другачије предвиђено важе следећа правила:

Резервације и потврде важе само за резервисану категорију возила, никад за одређени модел. Агенције задржавају право да клијентима дају на располагање исто или скупље возило него што је резервисано, што никако не може да буде разлог за постављање захтева за надокнаду штете нпр. због повећане потрошње горива. Наплата изнајмљивања возила се врши по завршеној услузи. По правилу је потребно да се на лицу места резервишу средства, односно остави сигурносни депозит. У случају саобраћајне незгоде, оштећења или крађе изнајмљеног возила задржава се сигурносни депозит као партиципација. У следећим случајевима одговорност Путника је искључива и то за: штете које настану услед непоштовања услова изнајмљивања; груби нехат или алкохолисаност при вожњи; оштећења на картеру уља или на доњем построју возила; проузроковани трошкови за хотел, телефон или одвожење; губитак или оштећење кључева; трошкови за приватне ствари, које су оштећене у саобраћајној незгод или украдене из возила; потпуно оштећење пнеуматика. У случају штете на возилу на лицу места Путник је дужан: одмах обавестити полицију и сачинити полицијски записник о незгоди и штети и одмах обавестити агенцију за rent-a car . Агенција и осигуравајућа кућа не могу признати нити делмичну, нити тоталну штету на возилу уколико је овлашћени возач возио под дејством алкохола, дроге и сл. Полиса обезбеђује Путника, као и другог овлашћеног возача у сагласности са одредбама општих услова осигурања и Уговора о најму. Обавезна полиса осигурања по закону поркива само повреду и/или смрт лица (путника) и штету нанешену трећем лицу и његовој имовини. Следећа документа су неопходна ради прихватања штете и повраћаја партиципације: полицијски записник и записник о штети; копију уговора о изнајмљивању; доказ о уплати депозита (рачун агенције за rent-a car или извод са кредитне картице); оригинал кључеви и саобраћајна дозвола возила. Такса за аеродромске услуге за најам возила који је започет на аеродрому се плаћа у висини од 10% износа вредности Уговора о најму. Такса за преузимање или испоруку возила ван локације агенције у земљи, као и у иностранству плаћа се посебна такса. Изнајмљеним возилом Путник може путовати у иностранство по специјалним условима и уз посебну сагласност агенције. Трошкове утрошеног горива за возило у периоду најма плаћа Путник. Седишта за децу, ланци за снег и др. на захтев Путника могу бити обезбеђени уз додатну надокнаду. Путник потврђује да су његови лични подаци унети у уговор о најму возила веродостојни и да је сагласан да се могу пренети трећим лицима ради утврђивања његовог идентитета и финансијског кредибилитета. е. остале индивидуалне услуге:

Резервисане поједине услуге као на пример улазнице за концерте, оперу, позориште, балове, карте / маркице за превоз (нпр. метро, воз, аутобус), карте за трајект, скипас, разгледања, улазнице за музеје и појединачни трансфери и др. приликом евентуалног отказа Путнику се обрачунавају трошкови у висини цене уговорене сваке појединачне услуге. Код уговорене појединачне услуге превоза у случају благовременог сторнирања треба вратити већ примљене карте за линијске летове, железничке карте или тикете за трајекте, јер се у супротном морају зарачунати пуне цене. У случају да је Путник за одмор резервисао стан, Организатор упозорава на могућност да му закуподавац при предаји стана за одмор може тражити одговарајућу кауцију за споредне трошкове и евентуално насталу штету.

16. ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА ПУТНИКА: Лични подаци путника, које исти даје добровољно, представљају пословну тајну Организатора. 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 Пограмом или Посебним условима путовања предвидети другачије одредбе у односу на ове Опште услове, због посебних услова и правила непосредних пружаоца 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. Неefикасност појединих одредби Уговора нема за последицу неefикасност читавог Уговора о путовању, што важи и за ове Опште услове.

Путник и Организатор сагласно уговарају надлежност Арбитражног суда ЈУТА, Београд, Кондина 14 за решавање међусобних спорова уз примену ових Општих услова, као и Општих услова путовања ЈУТА и прописа Р. Србије. Уговарањем надлежности Арбитражног суда ЈУТА, 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.

Ови Општи услови важе од 25.01.2019.год. којим даном престају да важе општи услови објављени 25.01.2018.године.

м.п.

Име и потпис директора

Ненад Божиновић