OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2., a u skladu sa članovima 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) TUROPERATORSKO PREDUZEĆE SUNLINE TRAVEL DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU BEOGRAD (VRAČAR), BEOGRADSKA 18, matični broj: 17463977, PIB: 102776379, stavlja van snage svoje Opšte uslove putovanja od 19.05.2025. godine i utvrđuje Opšte uslove putovanja navedene u daljem tekstu, koji važe od 19.10. 2026. godine. Opšti uslovi putovanja SUNLINE TRAVEL DOO BEOGRAD usklađeni su sa Zakonom o turizmu R Srbije, drugim važećim zakonskim propisima, kao i sa standardima nacionalnog udruženja turističkih agencija Srbije (YUTA).

UVODNE ODREDBE - PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Potpisivanjem Ugovora - potvrde o putovanju nosilac putovanja svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja, potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja, da je, kao i svi putnici iz Ugovora, sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova putovanja čine sastavni deo Ugovora o putovanju između putnika i TA SUNLINE TRAVEL DOO BEOGRAD kao organizatora putovanja i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno programom putovanja, u skladu sa članom 115. ZOZP.

1. PRIJAVLJIVANJE I UGOVOR O PUTOVANJU

1.1 Za putovanja koje organizuje SUNLINE TRAVEL DOO BEOGRAD (u daljem tekstu: organizator) putnik može da se prijavi u njegovim turističkim poslovnicama (registrovanim ograncima), u agencijama korisnicima franšize ili poslovnicama ovlašćenih turističkih agencija – subagenata (posrednika) (u daljem tekstu: posrednik) koje sa organizatorom imaju zaključen ugovor o posredovanju. Kada posrednik u programu putovanja organizatora i Ugovoru o putovanju sa putnikom ne naznači svoje svojstvo posrednika, organizator ne odgovara za izvršenje programa putovanja prema putniku, već je to obaveza posrednika.

- Rok za prijavljivanje je najkasnije 20 dana pre polaska (ili do popune mesta), ako drugačije nije naznačeno u pojedinačnim programima putovanja.

1.2 Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora - potvrde o putovanju/garancije putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj). Potpisivanjem standardnog Ugovora – potvrde o putovanju/garancije putovanja (koji je istovremeno i prijava za putovanje i potvrda o garanciji putovanja), putnik potvrđuje u svoje ime i u ime svih putnika čija su imena navedena u pomenutom ugovoru:

a) da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja;

b) da je upoznat sa njima i da ih u celosti prihvata;

c) da ih u celosti prihvataju ostali putnici u čije je ime potpisao Ugovor o putovanju;

d) da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru, sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete;

e) da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru, sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Opšti uslovi putovanja organizatora su, uz program konkretnog putovanja, sastavni deo Ugovora o putovanju koji potpisuju putnik i organizator; njima se određuju osnovna prava i obaveze potpisnika i obavezujući su za obe ugovorne strane.

1.3 Preporučuje se svim zainteresovanima za putovanja da se, pre zaključenja Ugovora o putovanju, informišu o uslovima ulaska u zemlje Evropske unije putem sajta www.evropa.rs ili na drugi način, kao i da se informišu o zemljama tzv. umerenog i visokog rizika putem sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.mfa.gov.rs).

1.4 Pre zaključenja Ugovora o putovanju organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u programu putovanja, pod uslovom da o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja, u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa.

1.5 U slučaju postojanja razlike između prijave putnika i izmenjenog predloga organizatora putovanja, novi program putovanja se smatra novim predlogom koji obavezuje organizatora narednih 48 sati. Ukoliko putnik ne obavesti organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoponuđeni program putovanja – ponudu, ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

2. CENE PUTOVANJA, USLOVI I NAČIN UPLATE

2.1 Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora putnika. Prodajna cena iz ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaj, ishranu, prevoz, transfere, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripremu i organizaciju putovanja, i iskazana je u jedinstvenom iznosu koji putnik plaća.

2.2 Plaćanje za fakultativne izlete u inostranstvu obavlja se u inostranstvu, isključivo u stranoj valuti, direktno neposrednom izvršiocu usluge.

2.3 Organizator može da predvidi da i druge usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plati direktno partneru organizatora putovanja u inostranstvu. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

2.4 U svakom pojedinačnom programu putovanja navedene su usluge koje su uključene, kao i one koje nisu uključene u cenu putovanja, kao i način plaćanja cene putovanja.

- U cenu putovanja, je, po pravilu, uključeno: usluge prevoza, smeštaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, transfera, usluge vodiča i/ili pratilaca grupe.

- U cenu putovanja, po pravilu, nije uračunato (sem ako programom putovanja nije drugačije predviđeno ili posebno ugovoreno): fakultativni programi, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanje viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranje putnika i prtljaga, usluga sobnog servisa (room service), korišćenje sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervacija posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškovi smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci, nošenje prtljaga i dr.

- Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja određeni su od strane neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika, organizator ima pravo da naplati razliku do pune cene putovanja.

2.5 U slučaju neblagovremene uplate akontacije, doplate ili cene putovanja u celosti od strane putnika, organizator može da odustane od Ugovora o putovanju i da traži nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova putovanja.

2.6 Cene putovanja se formiraju na osnovu poslovne politike organizatora putovanja i one ne mogu da budu predmet prigovora ili reklamacije.

3. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZIVANJE UGOVORA ZBOG PROMENE CENE PUTOVANJA

3.1 Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o putovanju, kao što i putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umanji cenu, u slučaju promene: 1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se Putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. S obzirom da ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor.

3.2 Naknadna sniženja cena programa putovanja van navedenih razloga (npr. popust tipa “last minute” ili uplate do određenog datuma) ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema organizatoru.

4. OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA I OBAVEZE PUTNIKA

4.1 Obaveze organizatora putovanja pre realizacije putovanja su:

- da sa putnikom zaključi Ugovor o putovanju, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj), u koji će uneti posebne zahteve putnika ukoliko se sa njima na isključiv način saglasio;

- da putniku stavi na raspolaganje program putovanja, Opšte uslove putovanja, kao i potvrdu o garanciji putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj);

- da informiše putnika o ponudi putnog osiguranja;

- da putniku dostavi ime i broj telefona vodiča ili ime, i broj telefona svog lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona organizatora za nužnu pomoć putniku, za sva organizovana putovanja iz objavljenih programa putovanja;

- da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora, povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i savladati.

4.2 Obaveze putnika pre polaska na putovanje su:

- da se detaljno upozna sa programom putovanja, Opštim uslovima putovanja i garancijom putovanja i da zaključenjem Ugovora o putovanju (u svoje ime kao i u ime lica za koje zaključuje ugovor) potvrdi da ih u celosti prihvata;

- da uplati akontaciju i ugovorenu cenu u celosti pod uslovima, u rokovima i na način predviđen Opštim uslovima putovanja, programom putovanja i Ugovorom o putovanju;

- da organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja (kao i za eventualno pribavljanje ulaznih viza, isključivo ukoliko putnik posebnim sporazumom angažuje organizatora putovanja za pribavljanje ulaznih viza u ime i za račun putnika). U slučaju da zbog zakašnjenja, netačnih i nepotpunih podataka, kao i nedostataka u vezi sa putnim ispravama putnika, njihovim prtljagom i sl., proisteknu neželjene posledice (dopunski troškovi, doplata za izdavanje nove avionske karte, nemogućnost korišćenja pojedinih usluga i slično), putnik će ih snositi u celosti;

- da poštuje propise R Srbije, tranzitne i odredišne zemlje, posebno propise u vezi sa samim putovanjem, a pre svega: granične, carinske, sanitarne, monetarne i dr. relevantne propise;

- da sam obezbedi polisu zdravstvenog osiguranja;

- da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, da organizatoru putovanja naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene;

- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika organizatora putovanja o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. SADRŽAJ I TRAJANJE PUTOVANJA

5.1 Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje organizator pruža tokom putovanja i za koje je objavio jedinstvenu cenu.

5.2 O ostvarivanju sadržaja i odvijanju putovanja u skladu sa programom putovanja i Opštim uslovima putovanja – tokom samog putovanja – staraju se vodiči, pratioci ili predstavnici organizatora putovanja čija su glavna zaduženja: a) informisanje i b) asistencija putnicima na licu mesta; ta dva zaduženja su u osnovi njihovih usluga putnicima. Usluge vodiča, pratilaca i predstavnika organizatora putovanja ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu – nužnu pomoć putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva vodiča, pratilaca ili predstavnika (posebno u vezi sa vremenom polazaka, zakonskim i drugim propisima i slično) obavezuju putnika; nepridržavanje pomenutih instrukcija može da dovede putnika u neprilike i neugodne situacije čije posledice, u tom slučaju, snosi u celosti.

5.3 Sve dopunske usluge ili usluge posebnog kvaliteta (posebno u vezi sa smeštajem i ishranom) koje bi putnik želeo da koristi, a nisu predviđene programom putovanja, treba posebno i blagovremeno da ugovori pisanim putem sa organizatorom pre polaska na putovanje.

5.4 Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati partner organizatora u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile previđene programom putovanja, ni pisanim putem ugovorene, kao ni za učešće putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

5.5 Trajanje (ili dužina) putovanja izražava se brojem kalendarskih dana, računajući od vremena početka do vremena završetka putovanja, bez obzira na vreme (sat) polaska prvog ili povratka poslednjeg dana putovanja. Vreme polaska ili dolaska putnika na odredište i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljeno je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska aviona ili drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te za takve slučajeve organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje i ne podrazmevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – 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.

5.6 Za putovanja avionom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak putnika na aerodromu na polasku, prvog dana putovanja, okvirno tri sata ranije u odnosu na objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme sletanja aviona na aerodrom u povratku, poslednjeg dana putovanja. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

5.7 Za putovanja autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja. Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju dogovorenih satnica. Organizator je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 15 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

5.8 Organizator zadržava pravo izmena u redosledu i vremenu realizacije sadržaja turističkog programa i fakultativnih izleta tokom putovanja, zbog vanrednih okolnosti na licu mesta (zakašnjenje ili kvar prevoznog sredstva, radovi na putu, gužve u saobraćaju, štrajkovi, nacionalni praznici, vremenske neprilike i slično).

5.9 U okviru razgledanja gradova navedenih u programima putovanja organizatora putovanja, nisu predviđene posete ni obilasci enterijera javnih građevina, institucija i spomenika kulture, osim kada je to posebno naznačeno.

5.10 Promena ili odstupanje od pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom organizatora putovanja su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, organizator je dužan da ponudi putniku drugi odgovarujući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

6.1 Smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja; međusobno se razlikuju po kvalitetu i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza), dakle nije po jedinstvenim, opštevažećim standardima i zavisi u najvećoj meri, pored cene, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje organizator nema uticaja. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima posrednika - subagenata i/ili neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), već isključivo odgovara za opise usluga sadržane u svojim programima putovanja, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske greške daju pravo organizatoru na prigovor.

6.2 Ukoliko putnik nije posebno ugovorio usluge određenih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru.

7. SMEŠTAJ I ISHRANA

7.1 Smeštaj, obavezno naznačen u programu putovanja, sa napomenom da je po pravilu, obezbeđen u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima ili smeštajnim objektima čija je kategorija naznačena u svakom pojedinom programu putovanja.

7.2 Ukoliko putnik nije izričito u pisanoj formi ugovorio smeštaj posebnih karakteristika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju, položaj ili deo objekta (glavna zgrada ili depandans), sprat, orijentaciju sobe, blizinu parkinga, blizinu auto-puta ili magistralnog puta, količinu buke i slično.

7.3 Ugovoreni smeštaj može da bude zamenjen smeštajem u objektu iste ili više kategorije, na teret organizatora putovanja, bez saglasnosti putnika. Putnik je obavezan da prihvati promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije, u ugovorenom mestu smeštaja.

7.4 Smeštaj u objekte niže kategorije može da se izvrši samo uz saglasnost putnika i vraćanje razlike u ceni srazmerno nižoj kategoriji smeštajnog objekta.

7.5 Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u sobe je posle 16.00 sati na dan početka korišćenja usluga, a napuštanje soba najkasnije do 9.00 sati na dan završetka korišćenja usluga smeštaja.

7.6 Smeštaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvek je uz doplatu.

7.7 Na blagovremeni upit i traženje putnika organizator može da obezbedi smeštaj u trokrevetnoj ili višekrevetnoj sobi, ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom ovih soba. Trokrevetne i višekrevetne sobe su često (čak i u mnogim novim hotelima kategorije 4 i 5 zvezdica) nedovoljno prostrane - obično veličine standardne dvokrevetne sobe sa jednim ili dva pomoćna ležaja, najčešće na rasklapanje, smanjene udobnosti.

7.8 Funkcionisanje klima-uređaja (sistema za rashlađivanje) i grejanja (sistema za grejanje) u smeštajnim objektima različito je po zemljama, objektima i mesecima u toku godine; ne podrazumeva obavezno neprekidan rad 24 sata i može da bude uz doplatu, ako je to naznačeno u programu putovanja.

7.9 Organizator ne preuzima odgovornost za nestanak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti i drugih ličnih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane hotelijera.

7.10 Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa, obavezno naznačen u programu putovanja, zavisi od cene putovanja, kategorije objekta, zemlje u kojoj se nalazi i lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja (“švedskog stola”) ili menija.

7.11 Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak.

7.12 Usluga All Inclusive ili Ultra All Inclusive podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora da bude identična ni u okviru iste kategorije hotela u jednoj istoj zemlji, a detaljno je opisana programom putovanja.

7.13 Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja usluga ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je to predviđeno programom putovanja. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mesta, putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

7.14 Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu (posebno o načinu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, zabrani pušenja i unošenja hrane i pića u sobe, poštovanju kućnog reda, vremenu i načinu korišćenja hotelskih usluga, napuštanju sobe u određeno vreme, prikladnom odevanju u restoranima i društvenim prostorijama i slično). Organizator ne odgovara za štetu pričinjenu putniku zbog nepoštovanja pomenutih pravila u smeštajnom objektu.

7.15 Putnik nema prava na refundaciju dela cene zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja objekta ili prevoznog sredstva, i to kako u odnosu na cenu usluge smeštaja, tako i u odnosu na cenu usluge prevoza.

8. PREVOZ

Prevoz avionom (ako drugačije nije posebno ugovoreno):

8.1 Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio-kompanija koje angažuje organizator.

8.2 Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumeva se prevoz putnika ekonomskom klasom.

8.3 U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter-letova tokom putovanja), organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja.

8.4 Smatra se da let kasni ukoliko je njegov polazak odložen na određeno vreme zbog neplaniranih okolnosti. Svako kašnjenje koje je manje od dva sata smatra se normalnim u avio saobraćaju i pravno prihvatljivim. Avio kompanije u tom slučaju nemaju nikakvih obaveza prema putnicima. Obaveze aviokompanija prema putnicima određene su vremenom i udaljenošću. Svi putnici imaju pravo na zbrinjavanje koje se u zavisnosti od dužine kašnjenja razlikuje. U svim predviđenim slučajevima kašnjenja putnici imaju pravo na besplatan obrok i osvežavajuće napitke primerene vremenu čekanja. U situacijama kada se očekuje kašnjenje od najmanje jednog dana posle prethodno najavljenog vremena polaska, putnici imaju pravo i na hotelski ili drugi odgovarajući smeštaj, kao i na transfer između aerodroma i mesta smeštaja i nazad.

8.5 Putnik koji smatra da je povređeno neko od prava koje u navedenim slučajevima ima po osnovu Zakona, treba prvo da se obrati avio-prevoziocu, odnosno da mu podnese reklamaciju u pisanom obliku i to najkasnije u roku od 90 dana od dana kad je let obavljen ili kad je trebalo da se obavi, uz koju podnosi odgovarajuće dokaze. U tu svrhu može se koristiti obrazac reklamacije koju možete naći na sajtu Direktorata na adresi http://www.cad.gov.rs u odeljku „Prava putnika“ (“Online podnošenje reklamacije”). Ako avio-prevozilac u roku od 60 dana od dana dostave kompletne dokumentacije neophodne za reklamaciju istoj ne udovolji ili na istu ne odgovori, podnosilac reklamacije ima pravo da prijavi povredu

ovog zakona Direktoratu civilnog vazduhoplovstva Republike Srbije na e-mail reklamacijeputnika@cad.gov.rs ili na adresu: Direktorat civilnog vazduhoplovstva Republike Srbije, Skadarska 23, 11000 Beograd.

8.6 Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru putovanja sa podacima u pasošu putnika (kao npr. davanje skraćenih i nepotpunih imena od strane putnika) može da ima za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove koje snosi putnik ili čak proglašenje karte neregularnom u toku putovanja, sa ozbiljnim posledicama za putnika, koje u tom slučaju snosi isključivo putnik.

8.7 Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu na čarter letovima od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici, s tim što na nekim čarter letovima putnicima neće ni biti izdavane avio karte, već će se u avion ulaziti na osnovu spiska putnika.

8.8 Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i transferi

8.9 Prevoz autobusom i transferi (ako drugačije nije posebno ugovoreno) obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili minibusevima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga je angažovao organizator ili njegov lokalni partner. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili „double decker“), kao i druga prevozna sredstva, ako to uslovljavaju izmenjene okolonosti puta ili broj putnika koji je manji od minimalnog broja putnika koji je u programu putovanja naznačen kao uslov za izvođenje organizovanog putovanja.

8.10 Organizator zadržava pravo izrade rasporeda sedenja u autobusu, imajući u vidu potrebe starijih lica, porodica sa decom i pojedinih kategorija putnika. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u autobusu.

8.11 Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko je to posebno odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu prouzrokovanu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.

8.12 Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac – vozač. Vodič/pratilac – vozač ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava uputstva vodiča/pratioca – vozača (trenutak i dužina pauze i sl.).

8.13 U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem.

8.14 Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanja saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza organizatora putovanja. Ukoliko putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz člana 12 ovih Opštih uslova putovanja.

9. PRTLJAG

9.1 Putnik se posebno upozorava da kod prevoza avionom na redovnim i čarter letovima, po pravilu, putnik ima pravo na besplatan prevoz 1 komada prtljaga maksimalno do 23 kg težine, maksimalnih dimenzija cca 158 cm (dužina + širina + visina), koji predaje prilikom prijavljivanja za let, kao i pravo na 1 komad ručnog prtljaga do 8 kg težine, maksimalnih dimenzija cca 115 cm (dužina + širina + visina) - tačnu težinu i dimenzije dozvoljenog prtljaga određuje svaki avio-prevoznik za svoje letove.

- Postoji mogućnost predavanja viška prtljaga (dodatna torba, veća torba, teža torba), s tim da će doplatu za višak prtljaga putnik plaćati prema važećim cenama avio-prevoznika.

- Iz bezbednosnih razloga u ručni prtljag ne smeju da se stavljaju oštri predmeti sa sečivom ili šiljkom (makaze, perorezi, turpije za nokte…), zapaljive ili otrovne materije, kao ni tečnosti.

- Preporučuje se putnicima da se podrobno informišu o pravilima u vezi sa prtljagom i bezbednosnim pravilima u vazdušnom saobraćaju na aerodromu „Nikola Tesla“, telefon 011 209 4000 ili preko Call centra Air Serbia, telefon 0800 111 528.

9.2 Putnik se posebno upozorava da kod prevoza autobusom putnik po pravilu ima pravo na besplatan prevoz jednog kofera (ili jedne putne torbe) u boksu za prtljag i jednog ručnog prtljaga. Deca koja nemaju svoje sedište u autobusu nemaju pravo na besplatan prevoz prtljaga.

9.3 Putnik je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva, kao i o svom ručnom prtljagu unetom u avion ili autobus; neophodno je da putnik ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska u hotele ili smeštajne objekte do njihovog napuštanja, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (mesto parkiranja će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu).

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

9.5 Organizator ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja avionom ili autobusom. Štete i gubitak prtljaga na letovima, putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku organizatora putovanja.

9.6 Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, putnik ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku, pružaocu usluge smeštaja ili osiguranja ili posredstvom organizatora putovanja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama.

9.7 Sve posledice i troškove izazvane nepridržavanjem pravila o prtljagu u vazdušnom i drumskom saobraćaju snosi putnik.

10. PUTNE ISPRAVE, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI

- Odredbe Opštih uslova putovanja i informacije objavljene u programima putovanja odnose se isključivo na državljane Republike Srbije.

- Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan da upoznaje putnike državljane drugih država sa propisima u vezi sa putovanjima (vizni režim, carinski, zdravstveni propisi, itd.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju. Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja organizatora putovanja u obavezi su sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize.

10.1 Pasoš

- Za putovanje u inostranstvo putnik treba da poseduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest meseci od dana završetka putovanja. Putnik je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša.

- Službenici u turističkoj poslovnici organizatora putovanja ili ovlašćenog subagenta nisu nadležni, niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i putnih dokumenata putnika.

- Sve posledice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja, kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi u celosti putnik.

10.2 Vize

- Posredstvom organizatora putovanja moguće je pribaviti vize za sve zemlje u koje se putuje i koje ih zahtevaju svojim propisima. Naknada za ovu uslugu određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju.

- Putnik je obavezan da u roku predviđenom programom putovanja dostavi tačne podatke i kompletnu dokumentaciju za dobijanje vize predviđene propisima ambasada ili konzularnih predstavništava, ukoliko je sa organizatorom putovanja posebno ugovorio uslugu pribavljanja vize.

- Ukoliko organizator posreduje u pribavljanju vize, a nije dobio potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku, smatraće se da je putnik odustao od putovanja.

- Organizator ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u traženom roku i ne snosi odgovornost u slučaju nedobijanja vize usled neispravnosti pasoša i drugih priloženih dokumenata ili iz bilo kog drugog razloga.

- U slučaju da putnik samostalno pribavlja ulazne ili tranzitne vize jedne ili više zemalja snosi punu odgovornost za njihovu ispravnost i važenje.

- I kada je putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom organizatora putovanja treba da, prilikom preuzimanja pasoša neodložno i sam proveri da li je (su) viza(e) upisana(e) u pasoš, kao i njenu (njihovu) ispravnost, s obzirom da isključivo putnik snosi odgovornost za ispravnost sopstvenih putnih isprava.

10.3 Pogranični, carinski i zdravstveni propisi

- Putnik je dužan da u svemu poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i zemlje u kojoj boravi.

- Prema važećim carinskim propisima, svako fizičko lice koje prelazi državnu granicu republike Srbije i pri tom prenosi fizički prenosiva sredstva plaćanja u vrednosti od 10.000 evra ili više, obavezno je da taj novac prijavi nadležnim carinskim organima na graničnom prelazu.

- Za putovanja maloletnih lica u pratnji punoletnih rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog državnog organa.

- Ukoliko pogranične vlasti neke zemlje, zbog učinjenog carinskog ili drugog prekršaja ili iz drugih razloga ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku, organizator ne snosi bilo kakvu odgovornost; u tom slučaju sve posledice i troškove u celosti snosi putnik.

- Za putovanja u vanevropske zemlje, odnosno zemlje u kojima važe posebna pravila, putnik sam treba da proveri potrebu za vakcinacijom i pribavljanjem potrebnih međunarodnih zdravstvenih dokumenata u Institutu za javno zdravlje Srbije - Dr Milan Jovanovic Batut, ul. Dr Subotića starijeg 5, telefon 011 268-45-66.

- U vezi sa svojim zdravstvenim stanjem (hronične bolesti, alergije, invaliditet i slično), putnik može da ugovori posebne usluge (kao npr. specifičnu ishranu ili poseban smeštaj); organizator ne preuzima odgovornost za posledice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim ugovorom. Ukoliko putnik ne može da započne putovanje ili ne može da ga nastavi zbog svojih propusta u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim i zdravstvenim propisima, primenjivaće se odredbe tačke 12. ovih Opštih uslova putovanja. Putnik je dužan da isplati naknadu štete koju je pričinio organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem pomenutih zakonskih i drugih propisa.

11. PROMENA I OTKAZIVANJE UGOVORA O PUTOVANJU OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA

11.1 Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom - programom; 2) ako je izmena zanemarljiva.

11.2 Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o putovanju, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid, kao i podatke o posledicama propuštanja roka i, po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o putovanju i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida Ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

11.3 Organizator može da raskine ugovor o putovanju i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom – programom, uz obavezu da organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom - programom, koji ne može biti kraći od: (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana; (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana; (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana; 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

11.4 Ukoliko putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

11.5 U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZIVANJE UGOVORA O PUTOVANJU OD STRANE PUTNIKA

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti 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 cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

- Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje, odnosno 14 dana od dana zaključenja ugovora o putovanju a koji nije kraći od 45 dana pre dana otpočinjanja putovanja, Organizator ima pravo naknade samo administrativnih troškova;

- 5% ako se putovanje otkaže 14 dana od dana zaključenja ugovora pa do 45 dana pre početka putovanja,
- 10 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkaže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Organizator putovanja može Programom putovanja bliže odrediti rokove i visinu naknade kod odustanka Putnika od putovanja u zavisnosti od usluga koje sadrži pojedino turističko putovanje, kao i za first minute i last minute putovanja o čemu je dužan predugovorno informisati Putnika u skladu sa zakonom.

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to:

a. kod brodskih krstarenja:

- više od 180 dana pre otpočinjanja putovanja smatra se blagovremenim odustankom kada Organizator putovanja ima pravo na administravne troškove u visini do 100€ po osobi;
- od 179 do 120 dana pre polaska Putnik plaća 15% vrednosti putovanja;
- od 119 do 90 dana pre polaska Putnik plaća 30% vrednosti putovanja;
- od 89 do 60 dana pre polaska Putnik plaća 45% vrednosti putovanja;
- od 59 do 30 dana pre polaska Putnik plaća 75% vrednosti putovanja;
- od 29 do 0 dana pre polaska putnik plaća 100% vrednosti putovanja.

Nakon polaska putnik plaća 100% vrednosti putovanja, odnosno na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastavu u prirodi, đačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- više od 120 dana pre otpočinjanja putovanja smatra se blagovremenim odustankom kada Organizator putovanja ima pravo na administravne troškove;
- 20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana pre početka putovanja;
- 50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana pre početka putovanja;
- 80 % ako se otkaže od 59 do 45 dana pre početka putovanja;
- 100 % ako se otkaže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena bitnih elemenata ugovora (ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice), kao i nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem Putnika od putovanja.

U slučaju da je Putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, Organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi Putnika za odustanak od ugovora su:1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca; 2) smrt Putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca; 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta; 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta; 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, Organizator je dužan da na zahtev Putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

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 dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA

- Putno osiguranje nije uključeno u cenu putovanja.
- Organizator ovim putem obaveštava Putnika o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja.
- Organizator, korisnici njegove franšize, kao i njegovi subagenti, su samo posrednici prilikom ponude putnog osiguranja.
- Ugovor o osiguranju se zaključuje između putnika i osiguravajuće kompanije kojoj se eventualni zahtevi upućuju direktno. Organizator preporučuje putnicima da, pre polaska na putovanje, pribave polisu Međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja.
- Putnici treba da pročitaju uslove osiguranja i da prihvate obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključenju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu organizator ima depozit u visini od 2.000,00 EUR i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 350.000,00 EUR kojom se za slučaj: A) insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja i za slučaj: B) naknade štete obezbeđuje se naknada štete, koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o

turističkom putovanju koje organizator nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište. Garancija putovanja po Ugovoru o garanciji putovanja i saglasnosti za izdavanje bankarske garancije broj 21/2026 od 14.09.2026. godine zaključenom sa Primaocem garancije Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU „YUTA", Beograd, Kondina 14, broj bankarske garancije: 265-60-16269-61 od 08.06.2021. godine, Raiffeisen banke a.d. Beograd – izmena br. 5 od 19.10. 2026. godine.

Primalac bankarske garancije može pozvati banku na plaćanje u periodu koji ne može biti duži od šest meseci računajući od datuma kada je bankarska garancija prestala da važi. Korisnik bankarske garancije – putnik aktivira bankarsku garanciju bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka propisanog slučaja preko Primaoca bankarske garancije – Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU „YUTA", putem telefona pozivom na broj 011/3228 686, pisanim putem ili telegramom na adresu YUTA, 11000 Beograd, Kondina 14 ili na mejl: garancijaputovanja@yuta.rs.

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTA-e.)

14. POMOĆ PUTNIKU TOKOM PUTOVANJA

U hitnim slučajevima, za pomoć, kao i za reklamacije, Putnik može da kontaktira Organizatora putovanja putem telefona +381 11 3285 688, faksa +381 11 3285 988, radnim danima od 09 do 19h, subotom od 10 do 14h po srednjeevropskom vremenu ili preko mejla: info@sunline.rs.

U hitnim slučajevima putnik treba da obavesti organizatora putovanja o mestu u kome se nalazi, nazivu smeštajnog objekta, adresi i broju telefona, faksa ili e-mejla putem kojeg može da bude kontaktiran u mestu trenutnog boravka.

15. REKLAMACIJA (PRIGOVOR) PUTNIKA

Način i uslovi rešavanja reklamacije (prigovora) putnika

15.1 Putnik je obavezan da, bez odlaganja i na licu mesta, saopšti prigovor predstavniku organizatora putovanja, a ako ovaj nije dostupan direktno organizatoru putovanja.

15.2 Putnik treba da sarađuje u dobroj nameri da se na licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

- Putnik bi trebalo da sačeka razumno vreme potrebno da se otklone kvarovi, nedostaci ili drugi uzroci koji su prouzrokovali prigovor (prekid u snabdevanju vodom ili strujom, kvar uređaja za grejanje ili hlađenje, kvar lifta, promena smeštaja, itd...) i da prihvati realno moguće i zadovoljavajuće rešenje u datim okolnostima.

15.3 Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta u roku od 48 sati, putnik je u obavezi da uruči predstavniku organizatora putovanja pisani prigovor u dva primerka koji obe strane potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ovog prigovora.

15.4 Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na

svakog putnika ponaosob, svedoke, i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, ulica Beogradska 18 ili elektronskim putem na mejl adresu: info@sunline.rs.

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

15.5 Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja), putnik je obavezan da to naznači u dopunskoj izjavi koju treba da uruči predstavniku organizatora putovanja.

15.6 Organizator neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki putnik, potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora (ili u ime lica sa urednim punomoćjem za zastupanje) podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju.

15.7 Organizator će razmatrati samo u roku dostavljene i dokumentovane reklamacije. Na prodajnom mestu organizatora putovanja istaknuto je uputstvo o postupku po reklamaciji u kome je, pored ostalog, označena osoba koja je nadležna da reklamaciju primi. Organizator je dužan da putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Reklamacija se može izjaviti usmeno u prostorijama organizatora putovanja. Organizator je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije putnika.

15.8 Organizator je dužan da dostavi putniku odgovor u pisanoj formi najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije (prigovora) i da isplati razliku u ceni u slučaju opravdane reklamacije u roku od 15 dana računajući od dana prijema zahteva. Ukoliko organizator iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu putnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o jednokratnom produžetku roka za rešavanje reklamacije obavesti putnika i navede rok u kome će je rešiti, kao i da pribavi saglasnost putnika na produženje roka.

15.9 Razlika u ceni na osnovu reklamacije putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog i neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja.

15.10 Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.

15.11 Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora putovanja za rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema Organizatoru putovanja. Smatraće se da je vraćanjem Putniku razlike u ceni postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima putovanja.

15.12 U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda nacionalne asocijacije turističkih agencija YUTA, Beograd, Kondina 14.

15.13 Svaki zahtev Putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim. Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, Organizator će smatrati nedobronamernim, kao i povredom postignutog sporazuma i potpisanog ugovora o putovanju.

15.14 Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R Srbije.

Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru putovanja koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred izabranim telom. Na prodajnom mestu Organizatora putovanja istaknuto je obaveštenje da je Organizator po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, te da Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine R Srbije sačinjava listu tela i javno je objavljuje (https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies).

U slučaju sudskog spora u vezi sa ugovorom o putovanju, Putnik i Organizator putovanja ugovaraju nadležnost suda prema sedištu Organizatora putovanja.

16. PROGRAM PUTOVANJA NA ZAHTEV PUTNIKA (INDIVIDUALNO TURISTIČKO PUTOVANJE) I POJEDINAČNE USLUGE

16.1 Program putovanja na zahtev Putnika (individualno turističko putovanje) je kombinacija dve ili više turističkih usluga koje je utvrdio ili pripremio Organizator putovanja, na zahtev Putnika, u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i jedno ili više noćenja koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju koje se prodaje po jedinstvenoj ceni, i radi čije realizacije Organizator putovanja i Putnik zaključuju ugovor o putovanju.

- Na ovako napravljen program se analogno primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova putovanja, osim ako su Programom putovanja na drugačiji način rešena određena pitanja u odnosu na Opšte uslove putovanja i tako ugovoreni posebni uslovi putovanja.

Ugovor o organizovanju individualnog turističkog putovanja putovanja su Opšti uslovi putovanja, prihvaćena ponuda programa individualnog turističkog putovanja, potvrda o putovanju, vaučer i dr., koje Organizator putovanja uručuje Putniku, neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa.

Ukoliko Putnik odustane od ugovora o putovanju dužan je da o tome u pisanoj formi (lično u poslovnici, mejlom ili preporučenom poštom) izvesti Organizatora putovanja. Datum naveden na dopisu o otkazivanju ugovora o putovanju predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru putovanja i/ili ponudom za putovanje izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu traženog putovanja, ako Programom putovanja i/ili ponudom za putovanje nije drugačije određeno.

Ukoliko je na zahtev Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora putovanja (npr. prevoz avionom i kružna tura) naknada za otkazivanje ugovora o putovanju se obračunava po pojedinačnoj usluzi, a zatim se pravi zbir.

Mogućnost povraćaja uplaćenog iznosa, kao i visina naknade izražena procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja zavisi od standarda i pravila izabranog i ugovorenog neposrednog pružaoca usluge, odnosno od izabranog i ugovorenog pružaoca hotelske usluge i avio prevozioca, kao i od tarife po kojoj je naplaćen avio prevoz.

Organizator je dužan da u Ponudi programa putovanja jasno informiše Putnika o moćućnosti povraćaja uplaćenih sredstava i visini naknade Organizatora za slučaj otkaza putovanja od strane Putnika. Organizator putovanja je u obavezi da Putnika upozna sa pravilima otkaza i standardima izabranog hotela, kao i da upozna putnika sa pravima i obavezama u vezi povraćaja novca za avio prevoz u skladu sa ugovorenom tarifom i avio prevoziocem. Putnik prihvatanjem ugovora o putovanju u svoje ime i u ime lica označenih u ugovoru kao korisnici usluge prihvata standarde i pravila izabranog i ugovorenog pružaoca hotelske usluge i avio prevozioca, kao i prava i obaveze iz tarife po kojoj je ugovoren avio prevoz.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje bliže definisano Programom putovanja, Organizator ima pravo naknade učinjenih administrativnih troškova.

Ukoliko Organizator putovanja u ponudi programa putovanja/programu putovanja ne predvidi posebne rokove kod odustanka Putnika od putovanja, primenjivaće se rokovi iz tačke 12.1 ovih Opštih uslova putovanja.

16.2 Pojedinačne usluge i "rezervacije na upit"

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik u prodaji tuđe usluge i nema pravni položaj organizatora, već samo posrednika.

Za pojedinačne usluge i "rezervacije na upit" Putnik polaže depozit na ime troškova rezervacije koji ne može da bude manji od 50 evra u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara, na dan uplate.

Ukoliko rezervacija koju izvrši Organizator bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge.

Ukoliko Organizator ne potvrdi rezervaciju u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku.

Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju koja je u celosti u skladu sa traženjem Putnika, Organizator zadržava iznos depozita u celosti.

Organizator u svojstvu posrednika – osim zbog svoje grube nepažnje – ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod pojedinačnih turističkih usluga na zahtev Putnika za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružalaca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, izleta, rent-a car-a, nabavke ulaznica, korišćenje sefa i slično).

Zaključenjem ugovora o svakoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluga.

16.3 Ostale pojedinačne usluge

Kod otkazivanja ostalih pojedinačnih usluga (npr. ulaznice za pozorišne i operske predstave, sportske i druge priredbe, karte za prevoz autobusom, železnicom, itd.) Putniku se obračunavaju troškovi otkazivanja u visini stvarnih troškova obračunatih od strane pružaoca pojedinačne usluge i troškova posredovanja, a najviše do pune cene svake ugovorene pojedinačne usluge.

Kod blagovremenog storniranja ulaznica i putnih dokumenata za prevoz avionom, železnicom ili autobusom, kada je za refundaciju neophodno da Putnik vrati već primljena putna dokumenta ili ulaznice, ukoliko ih Putnik ne vrati (u slučaju da su mu već uručene), biće mu zaračunate pune cene.

17. INFORMACIJE O PUTOVANJIMA

- Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju Organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije Putnika.

- Podaci o klimi, temperaturama, kursevima valuta i slično, navedeni u programima putovanja su okvirni, potiču iz različitih izvora i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama, koje takođe, ne mogu da budu predmet prigovora organizatoru putovanja.

18. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

- Putnik je upoznat da je organizator putovanja usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde - ugovora o putovanju, kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, poštanska adresa stanovanja, i sl., koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

- Organizator može programom putovanja i/ili posebnim uslovima putovanja da predvidi drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja zbog posebnih uslova i pravila koje propisuju neposredni pružaoci usluga i iz drugih razloga.

- Opšti uslovi putovanja organizatora putovanja navedeni u ovom tekstu važe od 19.10. 2026. godine, kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi putovanja objavljeni 19.05.2025. godine.

Mohamed Hichem Allouche, direktor
SUNLINE TRAVEL DOO BEOGRAD