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) direktor Turističke agencije LA VITA TRAVEL DOO, Karađorđeva 5, dana 1.10.2025. utvrdjuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), Potvrda o garanciji putovanja, unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), 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 čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Turističke agencije LA VITA TRAVEL DOO IZ ŠAPCA, kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93. ZOZP.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 30 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unese se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio, isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali krivicom Putnika.

Organizator će jedino za uplaćeni aranžman u celosti izdavati svoj vaučer 7 dana pre korišćenja usluga, koji je jedini važeći dokument za korišćenje usluga i koji se mora lično od strane putnika uručiti ovlašćenom agentu ili predstavniku agencije na destinaciji. Organizator je obavezan da pruži specificirane usluge isključivo licima navedenim u vaučeru.

Organizator putovanja ne može snositi bilo kakvu odgovornost za događaje koji su van sfere njegove delatnosti i uticaja, kao što su obustave rada, štrajkovi, teroristička dejstva, vremenski

uslovi, prirodne katastrofe, epidemije i sl., a koji dovode do pomeranja časa ili pak dana polaska i dolaska, ili pak dovode do nemogućnosti realizacije putovanja, prema programu putovanja. Organizator ne može biti odgovoran za promene programa putovanja usled nepredvidjenih okolnosti i više sile tokom putovanja kao što su: promena vremena leta aviona, štrajkovi, političke krize, havarije i kvarovi na, u, i oko objekta, proglašene elementarne nepogode... U tim slučajevima organizator zadržava pravo promene datuma ili sata putovanja, pravo promene maršrute putovanja, kao i pravo promene objekta bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade putniku. Organizator smatra da je svojevoljnim izborom destinacije korisnik prethodno uzeo u obzir moguće, eventualne elementarne nepogode, mogućnost terorizma i epidemija. Zato subjektivnu zabrinutost korisnika ne smatra višom silom u slučaju otkaza. Organizator će, u skladu sa eventualnim proglašenjem vanrednog stanja ili drugim direktivama nadležnih organa, sam odustati od realizacije različitih aranžmana i izvršiti odgovarajući povraćaj uplate.

Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

Fiskalni račun: Organizator putovanja je obavezan da evidentira promet preko fiskalne kase i izda avansni fiskalni račun za svaki ostvareni promet u skladu sa Zakonom o pdv-u. Momenat izdavanja konačnog fiskalnog računa je datum kada je putnik dobio od turističke agencije dokument o pravu da krene na ugovoreno putovanje (vaučer), odnosno pre polaska na put.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,

- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,

- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,

- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag ili dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) ,

- Da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,

- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,

- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,

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

- Preporuka je da se pre zaključenja ugovora, putnik informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti a obračun uplata se vrši u dinarima prema zvaničnom srednjem kursu NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

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 sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koju Putnik plaća (dalje: Standardne usluge). Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Putniku koji se ne pridržava kućnog reda i remeti mir, bezuslovno će biti otkazan smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći boravak u njemu. U slučaju kada je cena aranžmana izražena po osobi, u slučaju da jedno lice odustane od putovanja u sobi/apartmanu/studiju, druga lica moraju doplatiti razliku po cenovniku ili odustati od aranžmana primenjujući propisane uslove otkaza. Agencija nema i ne daje informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, radnom vremenu ugostiteljskih objekata, u, i oko smeštajnih objekata, te stoga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u sobama/studijima/apartmanima. Treći i četvrti i pomoćni krevet mogu znatno smanjiti prostor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti manji od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje i sl, sa dušekom tanjim od standardnog. Smeštajni objekti nisu obavezni da imaju sefove, odgovarajući broj stolova i stolica u restoranu, ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena i na plaži. Bazeni mogu biti privremeno zatvarani radi čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od hotela/vile i može biti dvokratno. U vreme visoke sezone, u pojedinim letovalištima, usled velikog broja turista, može doći do neurednog snabdevanja strujom i vodom, za šta agencija ne može biti odgovorna. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za posledice nastale usled nestanka struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, koji su uzrokovani razlozima van uticaja organizatora putovanja. U slučaju da putnik preti agenciji ili njenom predstavniku ili njegovo ponašanje prelazi granice zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju ili intervenciju policije. U takvom slučaju agencija odbacuje svaku odgovornost za štetu i posledice koje bi u tom slučaju mogao trpeti putnik.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (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.

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

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

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima

pravo na umanjenje cene. Organizator ima pravo da poveća cenu, odnosno putnik ima pravo 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. Ako 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 organzatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Objavljena sniženja cene aranžmana (first minute, last minute, specijalne ponude, budget programi ...) ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, vila, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računske greške daju Organizatoru pravo na osporavanje predmetne greške pre potpisivanja Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicijalne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 munuta pre objavljenog vremena polaska. Analogno navedenom, prvi i poslednji dan su predvidjeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza može trajati i više dana) i ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, te zbog toga korisnik usluga nema pravo na prigovor zbog, primera radi večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg polaska, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim večernjim satima ili napuštanja iste u ranim jutarnjim satima i slično.

Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredsta na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator

ne snosi odgovornost. Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti.

Vila je objekat namenjen smeštaju gostiju u letnjem periodu, bez grejanja. Nema recepciju i sastoji se od apartmana ili studija, a vrlo retko i od soba. Kategorija se definiše brojevima/ključevima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. U vilama u Grčkoj studiji su jednoprostorni smeštajni kapaciteti, a u apartmanima je spavaća soba od kuhinjskog dela odvojena vratima ili hodnikom. Svi apartmani/studiji su umereno komforni, opremljeni samo osnovnim nameštajem i osnovnim kuhinjskim priborom za predvidjeni broj putnika. Osnovni kuhinjski pribor: plitki i duboki tanjiri, šolje, čaše, šerpa, tiganj i džezva za kafu. Osnovni nameštaj: navedeni broj kreveta, orman (bez fijoka, samo garderobni deo sa vešalicama), sto, stolice. U apartmanima/studijima se može, osim navedenog, nalaziti dodatni pribor i nameštaj. Sav pribor i nameštaj su već korišćeni od strane gostiju, nisu u novom stanju, ali su ispravni za upotrebu. Ukoliko se nešto od nabrojanog pribora ili inventara ne nalazi u apartmanu ili se nalazi u neispravnom stanju, molimo vas da se obratite vašem predstavniku, koji je dužan da u razumnom roku otkloni nedostatak. Obaveza organizatora je da obezbedi funkcionalnost celokupnog navedenog inventara, ali ne i da ulepšava njegov estetski izgled, time organizator ne može biti odgovoran za vizuelno stanje i to ne može biti predmet eventualne žalbe putnika. Tokom svog boravka gosti sami održavaju čistoću u apartmanima/studijima i obavezni su da ga predaju na dalje korišćenje u stanju u kakvom su ga zatekli (izneto smeće, oprani sudovi, počišćen pod..). Čišćenje apartmana od strane čistačica, obavlja se samo u danima smena gostiju (kada jedni gosti napuštaju apartmane, a drugi se smeštaju). Zbog vremenske ograničenosti čišćenje ne podrazumeva otapanje frižidera, ribanje pločica, rešoa/šporeta... U svim apartmanima se nalazi posteljina i ćebad za predvidjeni broj gostiju. Posteljina se menja jednom tokom boravka, na 5-7 dana, menjaju je gosti sami tako što zaduže čistu posteljinu, a vlasnicima vrate korišćenu. Usled nekorišćenja ćebadi tokom zime, ista se mogu osećati na ustajalost prilikom prve upotrebe u prolećnim danima. Pojedini standardi izgradnje i opremanja nisu adekvatni našim, kao npr. kod kupatila (način izgradnje i kapacitet istovremenog korišćenja tople vode u objektu) što bi moglo dovesti do uslova otežanog snabdevanja toplom vodom, na šta organizator ne može imati uticaja. U periodu visoke sezone može doći do perioda otežanog snabdevanja vodom, izuzetno i do potpunog nestanka vode, usled velike potrošnje u odredjenim delovima dana, na šta organizator ne može imati uticaja. Napuštanje apartmana je moguće samo u vremenu 06:00-22:00 časa. TV aparati koji se nalaze u vilama mogu biti različitih veličina i različitog kvaliteta prijema slike i sa uglavnom domaćim kanalima. Daljinski upravljači: prilikom preuzimanja ključeva, gosti dobijaju daljinske upravljače (TV, AC). Iste su obavezni predati u ispravnom stanju prilikom razduživanja i napuštanja apartmana. Prvog i poslednjeg dana boravka u mestu, nije obezbedjen prostor za dnevni odmor gostiju, niti je obezbedjen prostor za odlaganje stvari. Voda iz vodovoda nije za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. U vilama koje se koriste za smeštaj gostiju, stolarija i nameštaj u apartmanima, studijima i sobama su predvidjeni i pravljeni samo za izdavanje tokom letnje sezone i u skladu sa time nemaju idealnu toplotnu i zvučnu izolaciju.

Hotel je smeštajni objekat koji ima recepciju, kao i sve ostale pripadajuće hotelske sadržaje i sastoji se od više tipova soba. Kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Village, Resort, Club je kompleks koji se sastoji od više objekata, bungalova i/ili depadansa (odvojene smeštajne jedinice sa centralnom recepcijom sa lobijem kao i ostalim pripadajućim hotelskim sadržajem). Sastoji se od više tipova soba, a kategorija se definiše zvezdicama ili slovima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. Hotel apartmanskog tipa (aparthotel) je smeštajni objekat koji ima recepciju, neretko mali lobi, a smeštajne jedinice su studiji, apartmani, a ponekad i sobe. Ponudjeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima agencije LA VITA TRAVEL DOO opisani su prema službenoj kategorizaciji domicijalne zemlje. U programu putovanja, navedena je važeća kategorija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i pre svega cenom, a pod nadzorom su lokalnih turističkih prava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Opisi sadržani u ponudi organizatora se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi, okolne objekte, konfiguraciju terena i sl.). Pojedini, u programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu i zatvoreni bazen u letnjem periodu) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Kvalitet i količina hrane u hotelima zavisi od lokalne kategorizacije i načina ishrane i običaja lokalnog stanovništva. Većina hotela ne dozvoljava unošenje hrane i pića (čak ni vode) u hotele, već se to prodaje u hotelskim prodavnicama. Smeštajne jedinice iste kategorije i cene, i u okviru istog objekta, ne moraju biti iste. Veličina, spratnost i pogled iz soba/studija/apartmana nije u nadležnosti agencije. U uslovima niske sezone, a ponekad i tokom visoke sezone, moguće je da neki od sadržaja hotela, ugostiteljski i trgovinski objekti letovališta/zimovališta nisu u funkciji, za šta agencija ne može biti odgovorna. Ukoliko putnik nema posebno ugovorenu sobu/apartman/studio posebnih karakteristika (pogled more, spratnost, sobu za invalide) prihvatiće bilo koju smeštajnu jedinicu u ugovorenom objektu iz programa putovanja. Agencija ne može uticati na vršenje raspodele soba u hotelu (isključiva nadležnost recepcije).

Objašnjenja: 1/1, 1/2, 1/3, 1/4 ... jednokrevetna, dvokrevetna, trokrevetna, četvorokrevetna soba, studio ili apartman

-1/2+1, 1/3+1 dvokrevetna/trokrevetna soba, studio ili apartman sa krevetom koji nije standardnih dimenzija, a uračunat je u cenu i koji mogu koristiti odrasle osobe i deca.

-Soba je smeštajna jedinica u hotelu ili vili koja nema kuhinjske elemente, a ponekad i terasu.

-Studio je smeštajna jedinica u vili, sa ili bez predsoblja, u kojoj se uglavnom u istom prostoru nalazi deo sa kuhinjskim elementima i osnovnim priborom za jelo za odgovarajući broj osoba, kreveti, orman, zasebno kupatilo i terasa.

-Apartman je smeštajna jedinica u vili (često bez predsoblja) koja se sastoji od spavaće sobe sa 2 do 3 kreveta, dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva kreveta, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje za jednu do dve osobe, kupatila i terase. Spavaća soba nije uvek odvojena od dnevnog boravka vratima, već ih ponekad razdvaja samo hodnik.

-Duplex je smeštajna jedinica u vili koja se sastoji od 2 ili 3 spavaće sobe sa po 2 do 3 kreveta sa ili bez dnevnog boravka u kojem se nalaze kuhinjski elementi, jedan ili dva ležaja, odnosno sofa ili ležaj na otvaranje (kauč) za jednu do dve osobe, kupatila i terase.

-TWC je WC/kupatilo sa stojećom tuš kadom ili bez nje.

-Najam – primenjuje se kod studija/apartmana i uključuje troškove električne energije, vode, korišćenja inventara i komunalnu taksu. Posteljina je sastavni deo inventara ali ne i peškiri, toalet papir, sapuni, sredstva za održavanje higijene i pranje posudja. Gosti sami održavaju higijenu i

iznose smeće. Najam počinje prvoga dana boravka posle 15:00 časova, a poslednjeg dana se završava do 09:00 časova.

-Pomoćni ležaj je ležaj čije prisustvo može znatno smanjiti prostor u sobi/studiju/apartmanu i često je manji i niži od standardnog kreveta, na izvlačenje, prenosiv, metalni ili drveni, fotelja i sl. sa dušekom tanjim od standardnog.

-Kauč ili sofa je ležaj sa naslonom, obično na otvaranje ili razvlačenje, sa i bez rukohvata sa strane, manje udoban i manjih dimenzija od standardnih kreveta.

-Grčki / francuski /bračni krevet je krevet za dve osobe širine 120 – 150 cm.

Korisne informacije: Zbog očuvanja životne sredine, prirodnog ekološkog okruženja i čistoće mora, u priobalnim delovima se ne vrši zaprašivanje protiv komaraca i drugih insekata pa je moguća pojava istih u smeštajnim objektima i na plažama. Od insekata se gosti mogu zaštiti kupovinom sprejeva ili aparata protiv insekata u supermarketima. U pojedinim objektima, zbog zelenila i bujne vegetacije u okruženju ili urbane sredine, može se dogoditi da se u sobi pojave insekti, glodari, vodozemci, gmizavci i sl. (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage) za šta agencija ne može biti odgovorna. Ukoliko se to desi, obavezni su o tome odmah obavestiti predstavnika koji će preduzeti sve neophodne dalje mere. Zbog blizine objekata velikim vodenim površinama, povećana je koncentacija vlažnosti vazduha koja se posebno oseća na početku sezone oko i u samim smeštajnim objektima. Odvodne i kanalizacione cevi u svim smeštajnim objektima u grčkoj su užeg prečnika od onih koje se koriste u Srbiji pa je lokalno pravilo koga se svi pridržavaju da se toalet papir i sve ostalo što može dovesti do začepljenja odvodnih cevi ne baca u WC šolje već u za to predvidjene kante koje se nalaze u svim sanitarnim čvorovima. Upozorenje da je zabranjeno bacanje toalet papira u WC šolju se nalazi na skoro svim objektima u Grčkoj, pa tako i u vilama, hotelima, restoranima...predstavlja upozorenje da se u WC šolju ne baca toalet papir i vata, ne prosipa masnoća, ostaci hrane, otpadaka i slično, zbog standardno uskih kanalizacionih cevi i mogućih zagušenja. Ukoliko dodje do zagušenja cevi, gosti sami snose trošak odčepljenja cevi u sobi/studiju/apartmanu/vili. Telefoniranje za Srbiju iz Grčke se vrši biranjem koda 00381 za Srbiju, pa pozivni broj za grad bez nule. Voda iz vodovoda nije za piće i svim gostima se preporučuje upotreba flaširane vode koja se može kupiti u marketima. Restorani koji se nalaze u letovalištima se razlikuju po atmosferi, veličini, izgledu, ponudi i cenama usluga. Molimo putnike da se pre korišćenja usluga i konzumacije, informišu o ponudi i cenama usluga koje restorani pružaju. Prodavnice koje se nalaze u letovalištima se razlikuju po veličini, izgledu, ponudi i cenama proizvoda. Molimo putnike da se pre uplate informišu o cenama u supermarketima. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen u smeštajnim objektima Organizatora. U smeštajnu jedinicu je strogo zabranjeno dovođenje osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, kao ni stvari i hrane sa jakim i neprijatnim mirisom. Takodje, u smeštajnoj jedinici nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji nisu za kućnu upotrebu i koji imaju visoku potrošnju i koji mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnost na električnim instalacijama. Nepoštovanje ovih odredaba daje pravo vlasniku vile, hotelu ili agenciji da mogu gostima otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira za ne boravak u njemu.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko okolnosti van volje i mogućnosti organizatora uslove da let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/.

Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće

prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnim regulativama.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,

- Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

- Korišćenje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i nepodrazumeva neprekidan rad 24/7

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga,

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija).

- Usluga ALL INCLUSIVE ili bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem ALL INCLUSIVE usluge u pismenoj formi programom putovanja.

-Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak.

-Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je 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 izvršenu usluge ishrane u skladu sa tim dogovorom.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu.

- Autobuskim prevozom do letovališta nije predvidjeno da autobusi putnike i njihov prtljag voze do samog smeštajnoj objekta, već što je moguće bliže objektima, a u zavisnosti od uslova i mogućnosti na licu mesta. S obzirom da se istovar prtljaga u letovalištima vrši u proseku na 500-900 m od vila i hotela, molimo stranke da količinu svog prtljaga prilagode svojim mogućnostima nošenja. Ukoliko do oštećenja prtljaga dodje zbog neprimerene količine i sadržaja u njemu, putnik nema pravo na

naknadu štete već nastalu štetu snosi putnik. U slučaju oštećenja prtljaga, nastalog nepažnjom prevoznika, sačinjava se zapisnik na licu mesta koji svojim potpisom overavaju oštećeni putnik i turistički vodič/pratilac u autobusu, na osnovu kojeg se može podneti zahtev za nadoknadu štete kod organizatora putovanja u roku od 15 dana od povratka sa putovanja.

Vreme i mesto polaska autobusa su naznačena u ugovoru, a vremena i mesta usputnih stajališta su naznačena u cenovniku/programu putovanja, radi ulaska putnika u autobus u toku putovanja ka letovalištu i podložna su promeni. Vreme odredjeno za povratak putnika iz mesta letovališta (u zavisnosti od destinacije odnosno inostrane zemlje) je podložno korekciji primenom važećeg zakona o saobraćaju i vanlinijskom prevozu putnika u drumskom saobraćaju. Navedena vremena polaska i povratka/satnica autobusa su očekivana vremena i podložna su promeni zbog navedenih situacija.

Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu odredjenom za grupu i da se pridržavaju svih 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. Usputno prihvatanje putnika ne može biti duže od 15 minuta. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika.

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju, uz definisanje broja sedišta.

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

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobraćajnih 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. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič / vozač, i ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokalitata. Organizator ima pravo da skrene prevozno sredstvo do 30 tak km od glavne maršrute radi prihvata putnika.

- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka tokom putovanja.

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima,kojima se regulišu pomenute vrste prevoza.

Sopstveni prevoz: Putnici preuzimaju obavezu vodjenja brige o parkiranju i bezbednosti svoga automobila na destinaciji.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod

nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrdjuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenata ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

10. PRTLJAG: Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu ili web sajta: www.beg.aero. 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.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga (1 kofer za prtljažni prostor predat ovlašćenom licu Organizatora i 1 ručni prtljag unet u prevozno sredstvo) po korisniku sedišta. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza i odgovornost putniika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu nakon završetka programa putovanja Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod nemara i grube nepažnje Organizator nema odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje da na putovanje nosi dragocenosti .

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, nakit, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja:

1) ako je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;

2) ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, 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 organizovanju putovanja 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.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja 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 i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:

a) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od (6) šest dana;

b) 7 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između (2-6) dva i šest dana;

c) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od (2) 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.
Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.
U slučaju nastupanja vanrednih okolnisti 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 odgvornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA 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 aranžmana bez odobrenih popusta, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5 % ako se putovanje otkaže do 60 dana,

10 % ako se putovanje otkaže od 59 do 45 dana,

30 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 dana,

50 % ako se putovanje otkaže od 29 do 21 dana,

80 % ako se putovanje otkaže od 20 do 10 dana,

90 % ako se putovanje otkaže od 9 do 6 dana,

100 % ako putovanje se otkaže od 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Promena bitnih elemenata ugovora, ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, 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, koji ne mogu biti nizi od iznosa od 1.000 dinara. 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 ili vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta;

U ovim slučajevima, 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.
12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na

povraćaj odgovarajućeg dela cene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrdjeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede odredjene preventivne mere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

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

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS, Garanciju putovanja za licencu kategorije A u visini od 30.000,00 evra i to

Osiguranje od odgovornosti turističkih agencija za slučaj: Insolventnosti, i odgovornost za slučaj štete nanete putniku

Insolventnost organizatora putovanja, obezbeđuju se:

1.Troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji ili inostranstvu

2.Potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao

3.Potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja

4.Potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja

Naknade štete - obezbeđuje se naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima putovanja i Programom putovanja:

1.Za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje organizator putovanja 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.

Organizator LA VITA TRAVEL poseduje Garanciju putovanja za insolventnost i naknadu štete broj 2702921 od 01.10.2025. do 01.10.2026. zaključenu sa osiguravajućim društvom DUNAV OSIGURANJE, ZORANA ZUNKOVIĆA 11, 11001 BEOGRAD. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja. U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti putnik se može obratiti DUNAV OSIGURANJU, mb 07046696, pib 100001968, info@dunav.com.

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima.

Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete.

Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Potvrda o garanciji putovanja, Program putovanja, Opšti uslovi putovanja i Opšti uslovi osiguranja i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje ovaj osiguravač nudi, i to putnim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranja od otkaza ili prekida turističkog putovanja, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, kao i drugim vidovima osiguranja.

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381655324584, radnim danima od 09 h –17.00 h, subotom od 10.00 h -14.00 h (u periodu Maj-Sepetmbar), odnosno, radnim danima (ponedeljak-petak) od 10.00 h –15.00 h (u periodu Oktobar-April), po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: lavitatravel24@gmail.com. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupka po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom organizatora o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od 15 (petnaest) dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, 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. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

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

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Шапцу, ulica Карађорђева 5

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i u roku od 15 dana isplatiti razliku u ceni, ako je reklamacija osnovana, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.
Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju medjusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

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

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit": Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik tudje usluge.

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo izmedju Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa ugovora-potvrde o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, poštanska adresa stanovanja... 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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom samo ako je prethodno izjavio/izvršio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost redovnog suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih Opštih uslova i propisa Republike Srbije.
Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 01.10.2025. godine, kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 01.10.2026.

DOO LA VITA TRAVEL *ŠABAC*