

## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

**1. PRIJAVE I UPLATE:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnica **OKTOPOD travel-a** (u daljem tekstu organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik ili subagent). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju (u daljem tekstu: ugovor).

Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 40% od cene aranžmana, a ostatak ugovorene cene 20 dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao.

**2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:** Pravo i obaveza organizatora je da putniku izda ugovor o putovanju, putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja, putniku ponudi osiguranje lica za vreme puta i boravka u inostranstvu (Travel insurance) kao i paket usluga koji se sastoji od: osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesretnog slučaja i osiguranja od otkaza putovanja, da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Organizator poseduje Polisu osiguranja odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija broj: 4 128 773 0/1 – Wiener Städtische osiguranja (call centar 0800 200 800), na iznos od 30.000 eura a za štetu koja je uzrokovana neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza osiguranika kao organizatora putovanja, a koje su određene Opštim uslovima putovanja i Programom putovanja, kao i usled nemogućnosti osiguranika kao organizatora putovanja da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja na mesto polaska u zemlji i inostranstvu.

**3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:** Pravo i dužnost putnika je da se detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u potvrdi "Upoznat sam s programom, opštim i posebnim uslovima putovanja i u celosti ih prihvatam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje.", uplati ugovorenu cenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja, organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja, garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), isplati naknadu za štetu koju pričini organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova, odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom.

**4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su iskazane u stranoj i domaćoj valuti a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora -reklamacije. Organizator može predvideti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino – partneru. Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje sledeće dve usluge: uslugu prevoza, turističkog vodiča-pratioca, smeštaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cena. Ukoliko je to navedeno u programu putovanja, cena turističkog putovanja može sadržavati i aerodromske takse, kao i troškove stručnog i lokalnog vodiča i dr.

Cena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata: aerodromske takse, fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posećuju, osiguranje koje se ugovara posebno, dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, lekarske, telefonske i sl. usluge. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl. ) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, istu plaća predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja. Prvi i poslednji ugovoreni dan aranžmana ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka (24 sata) u ugovorenom mestu, već označavaju dan početka i završetka putovanja. Istaknuta cena na recepciji, u sobi ili studiju/apartmanu, ukoliko je različita od ugovorne ili one u cenovniku organizatora, ne daje pravo putniku da vrši poredjenje, uložiti prigovor i zahteva povraćaj eventualne razlike u ceni. Istaknuta kategorija na unutrašnjoj strani vrata u sobama ili studiju/apartmanu u pojedinim zemljama (Grčka, Bugarska...), ne znači da je kategorija uporediva sa našim, ili kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, niti daje pravo putniku na prigovor.

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 propisi i uzanse 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 program putovanja u celosti izvršen. Uticaj na vreme poletanja aviona nije u nadležnosti agencije. Čarter let može biti i rerutiran sa među sletanjem na usputnu destinaciju ukoliko za to postoje tehnički zahtevi ili razlozi agencije, u slučaju štrajkova, nepostignutih dogovora avio kompanija ima pravo prebacivanja putnika do određista redovnim letovima koji nisu direktni već sa presedanjem, po istoj ceni, bez prava putnika na zahtevanje delimične refundacije jer let nije direktan.

**5. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE:** Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene domaće valute u odnosu na valutu iskazanu u cenovniku i u svim drugim slučajevima promene kursa u odnosu na objavljene valute u programu putovanja, ili do promene u tarifama prevoznika. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika a povećanje cene se može odnositi samo na deo usluga koji nije već plaćen od strane putnika.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48<sup>h</sup> od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. AGENCIJA ima pravo da aranžmane iz programa prodaje po nižim cenama od navedenih, ukoliko proceni da za to ima potreba, a da putnicima koji su uplatili ili započeli plaćenje istog, ne umanji cenu.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Ponuđeni smeštajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje boravka u vreme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, komfor i druge usluge kategorisani su po lokalno-nacionalnim propisima od strane domicilnih turističkih uprava, a standardi smeštaja i usluga su različiti i nisu uporedivi po destinacijama.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA, TRANSFER I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 14:00h na dan početka korišćenja usluge a napuštanje objekta najkasnije do 09:00h na dan završetka korišćenja usluge po lokalnom vremenu. Raznovrsnost, kvalitet ishrane i servisa ishrane, zavisipretežno od kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu švedskog stola ili menija. Usluga All Inclusive ili All Inclusive Light kao i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Doručak, ukoliko nije drugačije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Analogno navedenom, primenjivaće se i važeći principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz autobusa. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

**8. PUTNE ISPRAVE:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na državljane Srbije. Organizator nije dužan upoznati putnike – državljane drugih država na uslove koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza istog da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i o roku dostaviti potrebne podatke i dokumenta za dobijanje viza, ukoliko iste pribavlja organizator. U protivnom, smatraće se da je putnik odustao od putovanja. Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost predate dokumentacije, za nepotpunost i netačnost predate dokumentacije, za neblagovremenost predate dokumentacije, za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti – imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putnika. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, primenjuju se odredbe tačke 10 ovih uslova. Službenik agencije organizatora kao i posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata.

**9. ODUSTAJANJE ILI PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje da su postojale u vreme objavljivanja programa bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu, treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, bezbedonosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku. Ugovoreni smeštaj može se zameniti samo smeštajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan prihvatiti promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i povraćaja naknade putniku srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Organizator ne preuzima odgovornost za promene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge. Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

- 10% ako se putovanje otkáže do 45 dana pre početka,
- 30 % ako se putovanje otkáže do 30 dana,
- 50 % ako se putovanje otkáže do 20 dana ,
- 80 % ako se putovanje otkáže do 7 dana,
- 90 % ako se putovanje otkáže od 7 dana do jednog dana,
- 100% ako se izvrši na dan ili posle početka putovanja.

Promena ugovorenog datuma putovanja, odnosno smeštajnog objekta, sobe ili apartmana smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, i to: bolest ili smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vežbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru. Pod stvarnim i učinjenim troškovima, a koji mogu biti i do visine ugovorene cene aranžmana, naročito se podrazumevaju: 1. Ugovoreni a nerealizovani prevoz 2. Fiksni zakup smeštaja

Otkazom na dan puta će se smatrati i nedolazak putnika na polazak ili u objekat smeštaja. Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu organizatoru do punog iznosa troškova.

Rani ili kasni dolazak u objekat, ne daje pravo putniku da duže koristi sobu/apartman od propisanog pravila objekta.

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. Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, 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 (izdavanje vize, polise osiguranja, i dr.).

**11. REKLAMACIJE:** Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtevati srazmerno naknadu, ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik - nosilac ugovora putovanja podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore-reklamacije. Postupak u vezi sa prigovorom:

- putnik je dužan u mestu boravka istaći prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluge. Putnik je obavezan saradivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mestu ne prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju,

- ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen,

- najkasnije 8 dana po povratku sa puta, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore.

- organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati predlog organizatora dužan je potpisi potvrdu o isplati naknade sa klauzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora.

- dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

**12. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponesi 1 komad prtljaga i 1 komad ručnog prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevoznom sredstvu, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja i dr. a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.

**13. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI:** Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

**14. ZDRAVSTVENI PROPISI:** Putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome.

**15. GUBITAK DOKUMENATA:** Ukoliko za vreme putovanja dodje do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove snosi sam putnik.

**16. OSIGURANJE:** Organizator putovanja dužan je ponuditi putniku mogućnost obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja.

**17. INFORMACIJE:** Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

**18. POPUSTI :** Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja; pravo na popust deca uglavnom ostvaruju u pratnji dve punoplatežne osobe).

**19. INDIVIDUALNA PUTOVANJA »NA UPIT«:** Kod individualnih »rezervacija na upit« organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i dr. troškovima (telefon, telefax, e.mail i dr.). Putnik polaže na ime troškova rezervacije (na upit) depozit koji ne može biti manji od 15 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti za pokriće troškova rezervacije.

**20. NADLEŽNOST SUDA:** U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja.

**21. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može predvideti za pojedine – specifične vidove turističkih putovanja (npr. djački i omladinski turizam, lov, ribolov, sportski i dr.) posebne uslove putovanja u saglasnosti sa odredbama ovih uslova.

Organizator putovanja može programom putovanja u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja međunarodnih sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija), predvideti drugačije uslove u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja i drugih uslova. Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika a definisane su ugovorom, ili programom putovanja organizatora. Ovi opšti uslovi važe od 02.02.2011. godine, kojim danom prestaju da važe svi Opšti uslovi objavljeni pre ovog datuma.