Na osnovu člana 68 st. 1. tačka 2, člana 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Preduzeća za turizam, trgovinu i usluge “ARGUS TOURS“ d.o.o. iz Beograda, Balkanska br. 51, PIB: 100183496, MB: 06677428, dana 29.09.2026. god. utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora o putovanju između putnika i organizatora putovanja “Argus Tours” d.o.o. Beograd, i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane pisanim Ugovorom ili Programom putovanja, te molimo da se sa sadržinom istih upoznate detaljno, sa posebnom pažnjom.

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE

Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrdjuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i Program putovanja, Potvrda o garanciji putovanja, koji čine sastavni deo ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio. Pored toga, putnik potvrdjuje da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja. Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosaču (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku.

Ako je putnik rezervisao putovanje putem sredstava komunikacije na daljinu, organizator je u obavezi da ga, o eventualnim promenama, obavesti, na način na koji je izvršena rezervacija. Izmenjeni Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

Pre zaključenja ugovora o putovanju, Organizator putovanja može, u svako doba, izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, te putnik i organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja ugovora putnik o svim promenama programa blagovremeno obavešten.

Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete.

Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije, na srpskom jeziku, i to:
I. osnovnim karakteristikama usluga putovanja: 1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa danima, i ako je uključen smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja; 2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja na prevoz; 3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija, u skladu sa propisima domicilne zemlje) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman); 4) broju, vrsti i načinu usluživanja obroka; 5) približnoj veličini grupe; 6) jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije; 7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, na zahtev putnika;
II. poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona kao i adresi e-pošte;
III. prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu i istoj valuti, koja je pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove koji su neodvojiv deo, i neophodni za realizaciju putovanja;
IV. načinu plaćanja, kao i iznosu iili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao deopzit, kao i iznosu i dinamici plaćanja preostalog dela ugovorene cene;
V. minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika;
VI. zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u odredišnoj zemlji;

VII. mogućnost da putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja putovanja, uz obavezu plaćanja naknade u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima;
VIII. dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći uključujući i repatrijaciju u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.
Ukoliko tačno vreme i datum polaska u vreme zaključenja ugovora nisu utvrdjeni, organizator, ili. će posrednik, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka, najkasnije u roku od 48 sati pre otpočinjanja putovanja.

2. PRIJAVE I UPLATE:

Putnik se, za putovanje koje organizuje "Argus Tours", može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja " Argus Tours " (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik) Kada agencija posrednik u Programu, (koji mora biti u potpunosti identičan sa programom organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i Potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora, ili pak program izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator.

Prijava postaje punovažna kada je potvrdjena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl. 3. Zakona o elektronskom potpisu.

Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju, u visini od **50%** cene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predvidjeno programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene, dospeva za naplatu 21. dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije odredjen drugačiji rok.

Ukoliko putnik, u roku predvidjenom ugovorom, programom putovanja, ili ovim opštim uslovima, ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo, ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima aranžmana naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog, i dr.odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA:

Organizator putovanja je dužan izvršiti sve usluge, obuhvaćene Programom putovanja, i ponašati se, prilikomo realizacije programa putovanja, sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga.

Pored toga, organizator putovanja je u obavezi:

- da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;
- da putniku uruči pisani Program putovanja, Opšte uslove putovanja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, što podrazumeva i pružanje pomoći putniku koji je suočen sa teškoćama, pod uslovima predvidjenim zakonom;
- da, u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost izmedju ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja tustičkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.
- da ponudi i izvrši putniku povraćaj realne razlike u ceni povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga, obuhvaćenih programom putovanja, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo neposredni ptužalac usluga u realizaciji Programa, delovanju više sile ili nepredvidjenih dogadjaja, na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim dogadjajima koje Organizator nije mogao predvideti ili prevladati.
- da putniku, neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije, ino partnera organizatora, i telefon, a izuzetno i po potrebi adresu organizatora, za nužnu pomoć putniku.
- Ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van Programa putovanja;

- 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.

4. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:

Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa Programom putovanja, kao i sa sadržinom Opštih uslova putovanja, Garancijom putovanja, i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrdjuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru.

Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predvidjen Ugovorom i Programom putovanja.

Putnik je dužan da, na traženje organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl.

Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag, i sl. ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).

Putnik odgovara za štetu koju pričini organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.

Putnik može blagovremeno (najkasnije 7 dana pre početka putovanja) odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predvidjene za određeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom, dok u odnosu na neizmireni deo ugovorene cene, organizatoru odgovara solidarno. Putnik je u obavezi da, bez odlaganja, na licu mesta, u pisanoj formi, saopšti Organizatoru prigovor i ukaže na nedostatke, te da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni u razumnom roku (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišććen apartman i dr.).

Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe molimo putnike da se pre izbora destinacije, i pre odabira programa, upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...). Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih gradjanskopravnih propisa.

Dužnost je putnika da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA:

Organizator putovanja turističko putovanje prodaje po ceni iskazanoj u Programu putovanja, koja važi počev od dana objavljivanja Programa, a iskazana je u jedinstvenom iznosu, u dinarima, ili stranoj valuti, u skladu sa važećim propisima. Ukoliko je prodajna cena iskazana u stranoj valuti, uplata se vrši u dinarskoj protivvrednosti strane valute, po zvaničnom srednjem kursu NBS, na dan uplate. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni ARGUS TOURSA, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. Ako su putnici uslugu plaćanja izvršili kod agencije posrednika, preporučujemo da, radi vaše sigurnosti, proverite da li su novčana sredstva blagovremeno prispela na račun organizatora putovanja, u finansijskoj sluzbi “Argus Tours” –a, na broj telefona 011/ 761 76 60.

Organizator može da predvidi da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu (fakultativni izleti, ulaznice na lokalitetima i sl.) putnik plaća direktno inostranoj agenciji – trećem licu, u inostranstvu. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i utvrdjene na osnovu ugovora sa našim ino partnerima i NE MORAJU odgovarati cenama objavljenim na licu mesta – destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni, ne može biti predmet reklamacije. Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet

izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovornu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tač.13. ovih opštih uslova.

Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u Programu putovanja) obuhvata: usluge prevoza, transfera, hotelske, ugostiteljske usluge, redovne usluge predstavnika organizatora putovanja, na destinaciji, aerodromske takse i druge takse i troškove priopreme i organizacije putovanja.

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

- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- ulaznice za objekte koji se posećuju,
- osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, rekreativne, lekarske, telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.

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

Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta (jednokrevetna soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, putnik je u obavezi posebno pismeno ugovoriti sa organizatorom, pre putovanja, ukoliko je organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pismene potvrde organizatora.

Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije - trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predvidjene programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim ugovorom o putovanju.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju **zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta**, inostranom agencijom, (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivi, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da preporučujemo da sa posebnom pažnjom i oprezom odlučite za fakultativni program i izvršite, za Vas optimalan izbor, u svakoj konkretnoj situaciji. U odnosu na fakultativni program, “Argus Tours” ne postupa kao organizator, niti kao posrednik,već samo kao pružalac informacija. Posebno skrećemo pažnju da, prema opštevažećim pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) nepojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu.

Trajanje aranžmana odredjeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova izmedju časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika.

Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.) organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona, kod čarter letova, je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbedjen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv.hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van istog (npr. u avionu) smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska .

Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje 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, pa evntualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

6. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE:

Cena aranžmana određena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene.

Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je to pravo ugovoreno, i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Povećanje, odnosno umanjenje ugovorene cene je moguće:

a) ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene cene prevoza, usled promene cene goriva i drugih izvora energije;
b) ako je došlo do promene postojećih taksi ili uvodjenja novih taksi, uključujući i boravišne takse, avio takse ili takse za ukrvcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;
c) ako je došlo do promene deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

O povećanju cene, organizator je dužan izvestiti putnika, na razumljiv i neobmanjujući način uz pružanje dokumentovanog obrazloženja za takvo povećanje i obračun, koje se obaveštenje na razumljiv i neobmanjujući način, putniku uručuje na papiru, ili drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. Za povećanje cene do 8% u odnosu na ukupnu cenu putovanja, nije potrebna posebna saglasnost putnika, što znači da je organizator putovanja ovlašćen istu jednostrano povećati, a u protivnom, ukoliko povećanje cene prelazi 8% od ukupne ugovorene cene, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati, od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavesti organzatora da prihvata uvećanu cenu, smatra se da je ugovor o putovanju raskinuo. U tom slučaju, putnik ima pravo na povraćaj uplaćenih novčanih sredstava, u roku od 14 dana od dana otkaza ugovora. U slučaju smanjenja ugovorene cene, srazmerno smanjenju troškova koje je nastalo posle zaključenja ugovora o putovanju, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o nastalim troškovima, ukoliko to putnik zahteva.

Organizator je, u svako doba, ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana – koje umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku, ili *last minute aranžman* znači da organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u pretprodaji *first minute* putovanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponuđeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima »Argus Tours-a« opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U programu putovanja, navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera, pa eventualne naknadne promene i odstupanja od zvanično utvrdjene kategorije hotela, za koje organizator nije znao, ne mogu biti od uticaja. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i, pre svega, cenom, a pod nadzorom su mesnih turističkih uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Posebno upozoravamo na razliku u standardima i kriterijumima karakterističnim za vanevropske destinacije, u odnosu na opšteprihvaćena evropska obeležja, radi čega preporučujemo, u svakom slučaju, izbor više kategorije hotela. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju **PROSEČNE STANDARDE KVALITETA**, uobičajene i specifične za odredjene destinacije i mesta, te ukoliko izmedju stranaka nisu posebno pismeno ugovorene usluge drugačijeg obima, kvaliteta, karakteristika i namene, iste ne mogu biti opravdano očekivane i zahtevane.

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, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). Pojedini, u programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre, kao što je epidemiološki rizik, (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u

letnjem periodu...) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Samo opisi usluga sadržani u programima putovanja su merodavni a ne i opis usluga u katalozima – publikacijama, ili na web sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela i dr. koji nisu obuhvaćeni datim Programom.

Očigledne greške, štamparske, računske i sl. ne mogu imati obavezujući karakter.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Međutim, predstavnik organizatora, pratilac ili vodič nije ovlašćen donositi odluku o eventualnoj neophodnosti za medicinsku pomoć putniku, ili pak intervenciju policije i sl. već odluku o tome donosi isključivo putnik, po sopstvenom nahođenju i potrebi, u svakom konkretnom slučaju.

8. SMEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:

Raspored soba/apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko putnik, uz pismenu saglasnost organizatora, nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu/apartman u odabranom objektu, opisanom u katalogu i cenovniku, bez obzira na posebne zahteve samog putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i sl. kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta, i sl.

Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge (najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima uredjaja i dr.) samo prilikom rezervacije aranžmana.

Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izađe u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (komfor, orijentacija sobe i sl.) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva, koji nisu izričito pismeno ugovoreni.

Kvalitet usluge, lokalni prevoz, raznovrsnost i kvantitet hrane, određen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cene, lokalnim običajima na odredjenoj destinaciji, bez obzira da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior i dr. podrazumevaju usluge po internim hotelskim pravilima (pružaju se od trenutka ulaska u hotel, do trenutka napuštanja hotela) i ne moraju biti identične, čak ni u okviru iste kategorije, na istoj destinaciji. Organizator putniku uručuje uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu, programu putovanja ili web sajt-u organizatora putovanja. Doručak i večera, ukoliko drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumevaju kontinentalni doručak, a za večeru menu set.

Sadržaji hotela, dati u opisu koji prati program putovanja, pobrojani su na osnovu zvaničnih službenih podataka.

Princip funkcionisanja klima uredjaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa.

Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani) su, čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što, u većini slučajeva, u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, organizator može, (ukoliko hotel ima raspoloživih kapacitet) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred navedenog (veličine sobe, slobodnog prostora i sl.) ne mogu biti osnovani. Molimo da uzmete u obzir da je uvek moguć nestanak struje ili vode, kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, uzrokovan razlozima van uticaja organizatora putovanja, pa i samog neposrednog izvršioca usluga.

U većini objekata se koristi sistem solarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u odredjenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta.

Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe.

Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre odredjenog vremena, po pravilima koje odredjuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u odredjeno vreme, pravila u pogledu oblačenja i sl. Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto određuje hotelijer (po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predvidjeno, ulazak u sobe najranije posle 16 čas. a napuštanje sobe najkasnije do 9:00 čas. poslednjeg dana).

Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice, i shodno tome, i cene aranžmana po važećem cenovniku.

U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije-ino partneru.

9. PUTNE ISPRAVE I PREVOZ:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose **SE ISKLJUČIVO NA DRŽAVLJANE SRBIJE,** te organizator putovanja **NIJE** dužan, niti ovlašćen, upozoriti putnike – državljane drugih država na uslove (vizne npr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, s obzirom na napred navedeno, radi se isključivo o propustu putnika – stranog državljanina, budući **DA OBJAVLJENI USLOVI VAŽE SAMO ZA DOMAĆE DRŽAVLJANE.**

Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava, i u sumnji izvrši odgovarajuću proveru kod nadležnih vlasti. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja. Službenik agencije (organizatora putovanja, ili pak subagenta-posrednika, kod koga se uplata vrši) nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi da, u roku predviđenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja organizator. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventulane greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize.

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, u toku putovanja, za šta posledice snosi sam putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu, ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u celosti snosi posledice gubitka istih. Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na dan naznačen na ispravi.

Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usled zabrane putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja organizatora putovanja, što molimo da imate u vidu. U tom slučaju, organizator ima primeniti odredbe tač. 11. opštih uslova. Putnik je u obavezi da se sam stara, tokom trajanja putovanja, o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu, ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbediti novu, i snositi sve eventualne štetne posledice koje iz toga proisteknu.

Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija, koje orgranizator putovanja angažuje. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz

putnika ekonomskom klasom. Na pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, organizator putovanja nema uticaja, kao i na na eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van sfere uticaja organizatora, kao što su bezbednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primenju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju.

Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posledicu imati da putnik, propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz-gate, ili zadocni. Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.

Cena aerodromskih taksi i avio karata, podložna je promenama, a istu propisuje avio prevoznik, s tim što je relevantna cena na dan realizacije leta, te se odbijanje putnika da plati eventulanu razliku jedinstvene cene aranžmana u odnosu na onu koja je važila u vreme zaključenja ugovora, do 8% u odnosu na ukupnu ugovorenu cenu, smatra odustajanjem od putovanja, te povlači primenu tač. 11. ovih opštih uslova.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga je organizator putovanja angažovao.

Po pravilu, sedišta nisu numerisana, niti je utvrdjen način promene sedišta tokom putovanja, ukoliko nešto drugo programom putovanja nije regulisano. Stoga, organizator, odnosno prevoznik, je ovlašćen sam izvršiti ad hoc raspored, u zavisnosti od konkretnih prilika.

Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja organizatora, što molimo da imate u vidu.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili, u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se odredbe tač. 11. opštih uslova.

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 prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak).

Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Obaveza je putnika da se, 48 sati pre otpočinjanja putovanja obavesti o vremenu i mestu polaska autobusa, zbog eventualnih promena do kojih može doći, i na koje organizator putovanja ne može uticati.

Niti jedna varijanta prevoza ne podrazumeva uključen besplatan obrok niti piće u toku putovanja, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se, i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena, u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

10. PRAVO ORGANIZATORA PUTOVANJA NA OTKAZ:

Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan

razlog organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje sa ovih opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, u skladu sa odredbama programa putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 20 dana pre predviđenog početka putovanja, u slučaju putovanja koja traju duže od 6 dana, 7 dana pre otpočinjanja putovanja, u slučaju putovanja koja traju između 2 i 6 dana i 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana otkaza. Organizator putovanja može otkazati ugovor o putovanju ukoliko je sprečen da isti izvrši usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, u kom slučaju je organizator dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora, bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Ukoliko u programu putovanja nije nešto drugo navedeno, minimalan broj prijavljenih putnika za putovanje autobusom je 30 putnika, redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, a za putovanje na posebno ugovorenim čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta istih. U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 sata prihvata ili odbija, u kom slučaju će stranke medjusobne odnose regulisati ugovorom. Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

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

Stvarni administrativni troskovi **45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)**,
10 % ako se putovanje otkaže od **44 do 30 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**.
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, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključi: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre, tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom srodstva, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, usvojenika ili usvojioca, brata ili sestre putnika, tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom srodstva, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene u zemlji polazišta ili odredišta, proglašeno vanredno stanje, vandredna situacija. O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj privremene sprečenosti za rad, poziv za vojnu vežbu, otpusnu listu stacionarne ustanove i sl.) i jedino pod tim uslovom može zahtevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako ista prelaze stvarne troškove organizatora. Situacije kao što su, primera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja, i sl. povodom kojih je zvanično proglašeno vanredno stanje, i to u administrativnoj oblasti gde se nalazi odredišna destinacija, u vreme predviđeno za putovanje, u dužem trajanju, mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe.

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. U slučaju odustanka jednog od putnika – korisnika aranžmana, postoji obaveza doplate, primera radi, za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni apartman umesto trokrevetnog i i sl.a sve prema programu putovanja i objavljenom cenovniku.

Promena (po želji putnika) ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize, i sl. smatra se odustajanjem putnika od putovanja, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova. **Kod otkaza ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja viza.**

12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator putovanja ima pravo, pre otpočinjanja putovanja, na jednostranu izmenu programa putovanja, ukoliko je izmena zanemarljiva, a prihvatanjem ovih Opštih uslova putovanja, smatra se da je ovo pravo ugovoreno. Pored toga, organizator putovanja ima pravo na izmenu programa putovanja, pre otpočinjanja putovanja, i za slučaj da se ne radi o zanemarljivoj promeni, ukoliko je prinudjen, da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o putovanju, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike i kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija i nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, o čemu je dužan da putnika obavesti bez odlaganja, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način. Prilikom obaveštavanja putnika, organizator će utvrditi razuman rok, prema okolnostima slučaja , u kome se putnik može izjasniti da li prihvata promenu, te upozoriti putnika na posledice propuštanja roka, navesti podatke o ponudjenom zamenskom putovanju i sl. Ukoliko putnik ne prihvati promene ugovora, ugovor se raskida, uz obavezu organizatora putovanja da refundira uplaćena novčana sredstva, najkasnije u roku od 14 dana, od dana raskida ugovora. Ako izmena ugovora ili ponuđeno zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući srazmerno umanjenje cene.

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćenja trajanja aranžmana, kao i pravo promene redosleda u programu, ukoliko dođe do promene uslova (red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, epidemiološke mere, štrajkova koji utiču na realizaciju programa, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Do napred navedene promene može doći u toku relizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, organizator je dužan bez odlaganja izvestiti putnika o promeni, na način koji je u datom trenutku najcelishodniji, s tim da je usmeno obaveštenje relevantno u posebnim okolnostima, (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih prazloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja, koje se nisu mogle unapred predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (terorističi napadi, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.) obe ugovorne strane imaju pravo da ugovor raskinu, pri čemu organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ukoliko putnik odbije ponudjeni obezbedjeni povratak.

Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja, pa ukoliko je do izmene u programu došlo iz razloga i na način koji su predvidjeni zakonom i ovim opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predvidjenih ograničenja organizator je ispunio svoju obavezu, postupajući u skladu sa zakonom. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u ceni, srazmerno kategoriji smeštajnog objekta.

13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

Svaki putnik pojedinačno (potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili delimično izvršene usluge te je dužan organizatoru putovanja uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, shodno važećim odredbama Zakona o obligacionim odnosima, u roku od 15 dana od dana završetka putovanja, a najkasnije u roku od 30 dana od utvrdjivanja nedostatka. Za prigovore, pritužbe reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati organizatora na tel +381 11 761 7660 u radno vreme od 10.00h do 18.00h (radnim danima) ili na adresu Balkanska 51, 11000 Beograd, ili na mejl info@argus.rs . U Vašem je interesu da prigovor izjavite u pisanoj formi i u roku, kako bi organizator mogao isti detaljno razmotriti, s tim da ukazujemo da organizator nije u mogućnosti da valjano razmatra grupne reklamacije dostavljene bez urednog punomoćja za zastupanje, kao ni grupne reklamacije bez činjenično konkretizovanog prigovora u odnosu na svakog korisnika ponaosob. U interesu je putnika, zbog blagovremenog otklanjanja eventualnih propusta, da svoju reklamaciju uputi na licu mesta ovlašćenom predstavniku organizatora putovanja ili drugom zaduženom licu, koja

mora biti dokumentovana od strane ovlašćenog predstavnika organizatora putovanja ili drugog zaduženog lica, te ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik o tome potpisuje odgovarajuću potvrdu, a u suprotnom, činjenica da je nastavio sa korišćenjenjem ponudjenih usluga, smatra se da je sa datim rešenjem u potpunosti saglasan. Ukoliko uzrok prigovora nije mogao biti otklonjen na licu mesta, putnik o tome, kao dokaz, potpisuje potvrdu zajedno sa predstavnikom organizatora. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene ukoliko nesavesno i na propisani način propusti da ukaže organizatoru na odstupanje izmedju ugovorenih i pruženih usluga.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni u razumnom roku (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.).

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, koju ima obavezu da čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Pored toga, obavezan je da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklmacije, te da obezbedi prisustvo lica koje je ovlašćeno za prijem reklamacije u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po izjavljenoj 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 prigovora, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegov prigovor u evidenciji primljenih prigovora. Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom organizatora putovanja, putnik ima pravo sniženje cene u visini realne razlike izmedju ugovorenih i izvršenih usluga.

Organizator je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 8 dana od dana prijema iste, odnosno najkasnije u roku od 15 dana, izvršiti povraćaj sredstava na ime sniženja cene, za slučaj da je prigovor opravdan. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu prigovora. Putnik može da izjavi prigovor usmeno, na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora.

Ukoliko prigovor nije uredan da bi se po njemu moglo postupati, organizator će dostaviti putniku dopis-odgovor sa pozivom da isti u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom posledica propuštanja. U interesu obe ugovorene strane, pre svega sa razloga ekonomičnosti i celishodnosti je da putnik, do dobijanja odgovora povodom reklamacije, ne inicira druge zakonom predvidjene postupke, radi čega će se svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatrati preuranjenim, što se odnosi i na obaveštavanje javnih medija o spornom odnosu.

Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene,odnosno delimično izvršene usluge,što znači da ista ne može podrazumevati i obuhvatiti iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene aranžmana. 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, po bilo kom osnovu, 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 i 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.

Putnik može inicirati postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa, shodno važećim propisima, i to samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor organizatoru putovanja, u kom postupku je organizator putovanja dužan da učestvuje. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva turizma i telekomunikacija: https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies

14. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do odredjene težine koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu.

Prevoz prtljaga avionom podrazumeva dozvoljenu težinu prtljaga do 20 kg po osobi, Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije – avio prevoznika . 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 na telefon 011/ 209-4444 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 1 komad prtljaga po osobi, uobičajene veličine, ukupne težine do 20 kg. U slučaju prekoračenja ukupne težine prtljaga, prevoznik zadržava pravo naplate viška prtljaga 2€ po kilogramu, u dinarskoj protivvrednosti. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i o prtljagu unetom u smeštajni objekat, u kom slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Za slučaj gubitka, oštećenja, krađe ili zadocnjenja prtljaga, putnik svoja prava ostvaruje u skladu sa pozitivnim propisima koji važe u toj oblasti, međunarodnim propisima i važećim uzansama.

15. CARINSKI i DEVIZNI PROPISI:

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Srbije, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi - te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa- sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima i dragocenostima koje nosi sa sobom, a iste je u obavezi, prilikom smeštaja, deponovati u sef ili na recepciju smeštajnog objekta.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI:

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom stanju dece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti i rizici, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana) te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana. Organizator putovanja ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usled sprovodjenja mera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl.

Sve napred navedeno se odnosi, naročito, i na izbor fakultativnih izleta bez obzira što isti nisu sastavni deo programa putovanja i što ih organizuje strana agencija – treće lice.

Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili pribavljanje odredjenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posledica, koje mogu nastati usled reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha.

Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja) na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno upoznate, jer je u njima sadržan nivo usluga i uputstvo koje, kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci putnika predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto i vreme, cena putovanja i imena saputnika, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtev nadležnih organa, u zakonom predvidjenom postupku, u skladu sa posebnim propisima.

18. OSIGURANJE:

Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u Republici Srbiji. Preporučije se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća, uz zahtev za izdavanje ulazne vize.

19. INFORMACIJE:

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

GARANCIJA PUTOVANJA

Organizator ARGUS TOURS poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti I naknade štete br. 470000069223 osiguravajuće kompanije „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD,u iznosu od 250.000 eur, kao i depozit u visini od 2.000 €,na računu Banca Intesa, MB 07759231. Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti se obezbeđuju: 1) troškovinužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu, u mesto polaska; 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. Garancijom putovanja radi naknade štete se obezbeđuje naknada štete koja je prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja i to naknada: 1) za potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao; 2) za potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnikagarancije, prekoračuje ugovoren ukupan limit pokrića. Putnik svoja prava na 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.

Garancija putovanja aktivira se u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja pisanim putem ili telegramom na „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD" ul. Milutina Milankovica 7a, Novi Beograd na tel +381 11 33 05 100 ili na e mail office@triglav.rs

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 o putovanju, putnik potvrdjuje da su mu uručeni opšti i posebni i uslovi TRIGLAV OSIGURANJA, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju, 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.

20. POPUSTI ZA DECU:

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

21. INDIVIDUALNA PUTOVANJA NA UPIT I POJEDINAČNE USLUGE:

Za individualne rezervacije na upit putnik polaže, na ime troškova rezervacije, depozit koji ne može biti manji od 15 eura u din. 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 ponudjenu ili potvrdjenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti.

Organizator, 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. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).

22. UPOZORENJE:

- **Preporučujemo da zamenu deviza vršite u ovlašćenim menjačnicama, da biste izbegli sve eventualne rizike.**
- **Posebno molimo putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocenostima i vrednim stvarima, jer organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili kradju istih, a preporučujemo da svoje dragocenosti obezbedite u sefu, shodno pravilima i uslovima hotela u kome ste smešteni.**
- **Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (kradja, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te, ukoliko do takvih situacija dodje, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja (naš predstavnik) je jedino ovlašćen da Vam pomogne u posredovanju izmedju Vas i nadležnih vlasti, samo za vreme trajanja aranžmana.**
- **Molimo da, obavezno, dva dana pred početak. putovanja, proverite vreme polaska. Kod čarter aranžmana, promena časa poletanja u odlasku ili povratku se ne smatra izmenom u programu putovanja, jer ista zavisi od okolnosti koje nisu u kompetenciji organizatora putovanja (dozvola vazduhoplovnih vlasti, kontrole leta, bezbednosnih razloga i sl.) te promena časa poletanja aviona, u odlasku, ili povratku, pa čak i u slučaju da sletanje iz objektivnih okolnosti bude nakon ponoći, i već zadire u drugi kalendarski dan, ili je u pitanju bilo kakva vanredna situacija, kao što je prinudno sletanje, kvar aviona i sl. predstavlja uobičajen rizik, na koji agencija ne može uticati, te reklamacije putnika, u ovom delu, ne mogu biti opravdane.**
- **Orgranizator putovanja nema uticaja na dogadjaje koji su van sfere njegove delatnosti, 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.**
- **Poštovani putnici, želimo da Vas upozorimo da usled svetske ekonomske krize, izazvane pandemijom korona virusa, može doći do opadanja kvaliteta usluga, posebno servisa u hotelima i drugim msmeštajnim objektima, na svim destinacijama, na šta Argus Tours ne može imati uticaja.**
- **Ukoliko putnik tokom putovanja samovoljno napusti grupu, predstavnik organizatora putovanja može o istom odmah obavestiti nadležne lokalne, pogranične organe i ambasadu dotične zemlje.**
- **MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE PROGRAM PUTOVANJA I OPŠTE USLOVE PUTOVANJA, JER ONI ČINE SASTAVNI DEO UGOVORA O PUTOVANJU, I OBAVEZUJUĆE SU ZA OBE UGOVORNE STRANE.**
- **Na sva pitanja koja nisu uredjena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.**
- **Za putovanja koja imaju posebna obeležja (kongresi, sajmovi, školske i djačke ekskurzije i dr. specijalna putovanja) organizator može da utvrdi i objavi »Posebne uslove putovanja«koji imaju važnost samo za odredjena putovanja, i čine sastavni deo ugovora o putovanju.**
- **U slučaju spora stranke ugovaraju primenu prava Republike Srbije i nadležnost suda,prema sedistu organizatora putovanja, shodno važećim propisima.**

Ovi Opšti uslovi se primenjuju počev od 01.10.2026.g. kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 29.09.2025.g

Srdjan Andrejević, direktor

ARGUS TOURS