

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 TIM Travel iz Beograda, Kačićeva 15, dana 27.01.2020. utvrđuje sledeće **DELOVODNI BROJ 14/20 od 27.01.2020.**

## 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**), 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 osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Turističke agencije TIM Travel iz Beograda, kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Pre zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

### **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**). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. 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 (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) 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 posebne zahteve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio, isplati srazmerno 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 ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati. Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika i da državljane R. Srbije usmeno informiše o propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja (detaljne informacije Putnik može pogledati na zvaničnim internet prezentacijama navedenih institucija). Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera a ako toga nema, naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku.

Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa.

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. Molimo da se pre zaključenja ugovora o putovanju informišete preko sajta ministarstva spoljnih poslova ([www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs)) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog i umerenog rizika, jer informacije koje su objavljene ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti i organizator ne snosi odgovornost ukoliko tokom trajanja aranžmana dodje do vremenskih nepogoda, prirodnih katastrofa, požara, štrajkova, oružanih sukoba... i za posledice koje one mogu prouzrokovati. Organizator ne može biti odgovoran za promene programa putovanja usled nepredviđenih 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 svojevremeno 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.

**Fiskalni isečak:** Organizator putovanja je obavezan da evidentira promet preko fiskalne kase i izda fiskalni isečak za svaki ostvareni promet. Momenat izdavanja fiskalnih isečaka je datum kada je putnik dobio od turističke agencije dokument o pravu da krene na ugovoreno putovanje (vaučer), odnosno pre polaska na put.

**(Min. trg. i usl. br. 011-00-0078/2009-02 od 06.05.2009.)**

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. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, 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 određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da nadoknadi štetu koju pričinu 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,
- Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

**5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:** Cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti a obračun uplata se vrši u dinarima prema zvaničnom srednjem kursu 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.

Cena iz Ugovora 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, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena 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.

Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tačke 13. ovih opštih uslova. Istaknute cene na recepciji, u sobi ili studiju/apartmanu, ukoliko se razlikuju od ugovorene ili one u cenovniku organizatora, na daju pravo putniku da vrši poređenje, uloži 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 našom, ili kategorijama u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, niti daje pravo putniku na prigovor. Istaknuta kategorija je kao i cena, često niža od stvarne (zbog niže poreske osnovice za vlasnika).

Prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili posredno predstavnik agencije mogu zatražiti od putnika da deponuju ličnu kartu ili pasoš sve do napuštanja objekta. Ukoliko plaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, putnik je dužan nadoknaditi štetu organizatoru do punog iznosa troškova, a koji mogu biti i do ugovorene cene aranžmana. 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. Fotografije iz kataloga, ili sa internet prezentacija unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promene izgleda istih, kao ni da će putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, opremljenosti i veličine kao sa fotografije. Treći i četvrti, 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 preći 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.

Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između 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. 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. Analogno navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza može trajati i više dana) i ne prodradujevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, radi čega 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.

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.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima ili na web site-u neposrednih pružalaca usluga.

Izleti koje organizuje lokalna agencija, plaćaju se na licu mesta u lokalnoj valuti, bez odgovornosti organizatora putovanja ili predstavnika agencije za kvalitet i povoljnost cene. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu u efektivu, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da organizator ne može biti odgovoran za izlete, niti druge vidove programa. Izleti nisu sastavni deo programa putovanja (osim na kružnim turama gde se ponuda izleta navede u programu putovanja pod fakultativnim programom sa opisom, sadržajem i cenom izleta) i eventualni prigovori se mogu dostaviti samo lokalnoj agenciji na licu mesta. Ukoliko organizator publikuje u svome katalogu obaveštenja o organizaciji izleta na licu mesta od strane trećih lica, čini to u informativne, a ne u propagandne svrhe.

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

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 katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, 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 računске 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. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. 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 sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. 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 charter 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 smeštajni objekat namenjen smeštaju gostiju u letnjem periodu, bez grejanja. Nema recepciju i sastoji se od studija ili apartmana, a vrlo retko i od soba. Kategorija se definiše brojevima i organizator ne može garantovati kvalitet lokalne kategorizacije. U vilama u Grčkoj, smeštaj se vrši u studijima i apartmanima. Studiji su jednodnostorni 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 predviđeni 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 čebad za predviđeni broj gostiju. Posteljina se menja na 5-7 dana, menjaju je gosti sami tako što zaduže čistu posteljinu, a vlasnicima vrata korišćenu. Usled nekorišćenja čebadi 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 određenim delovima dana, na šta organizator ne može imati uticaja. Napuštanje apartmana je moguće samo u vremenu 08:00-24:00 časa. U objektima sa upotrebom bazena, korišćenje bazena je uslovljeno pridržavanjem pravila definisanih u pisanoj formi i istaknutih pored bazena. Nepridržavanje navedenim pravilima, daje za pravo vlasnicima da udalje goste sa bazena. 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 da predaju u ispravnom stanju prilikom razduživanja i napuštanja apartmana. Prvog i poslednjeg dana boravka u mestu, nije obezbeđen prostor za dnevni odmor gostiju, niti je obezbeđen 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 predviđeni i pravljani 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 depandansa (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 TIM Travel 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, konfor 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. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju prosečne standarde kvaliteta (konfora), uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te ukoliko putnik nije posebno ugovorio usluge drugačijeg obima, kvaliteta i karakteristika, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru. 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 isl.). 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. Vrlo često, smeštajne jedinice, iste kategorije i cene, ali i u okviru istog objekta, nisu 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...) prihvaćće 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 (promena se vrši jednom tokom smene, odnosno na 5-7 dana) 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 od standardnog ležaja, 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 zaštititi 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 koncentracija 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 predviđene 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 odčepjenja 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. Takođe, 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 iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza. 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:** Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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,
- Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 15.00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09.00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza,
- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa,
- 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.
- Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cene smeštajne jedinice.
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.
- 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:** Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- 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 samoposluživanja ili posluživanja (menija).
- Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i 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.

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 predviđeno da autobusi putnike i njihov prtljag voze do samog smeštajnog 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 8 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 određeno 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.

Sopstveni prevoz: Odlukom da koriste prevoz sopstvenim automobilom, stranke preuzimaju na sebe obavezu vodjenje brige o bezbednosti svoga automobila kao i o njegovom parkiranju.

- 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,

- 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 sobračajnih 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 vođa / vozač, i ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Organizator ima pravo da skrene prevozno do 30 tak km 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 ili nestanka tokom putovanja.

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

**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 dokumenta 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, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

**10. PRTLJAG:** 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](http://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 ličnog prtljaga po korisniku sedišta i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza i odgovornost putnika (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 prtljag i 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 vredne i dragocene predmete.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu bez nadzora ovlašćenih lica (vozač, vođa) jer u suprotnom Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, nakit, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora.

### **11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

**11.1. Pre početka putovanja:** Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa putovanja, odmah po saznanju a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponudenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja i

- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da

Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

**11.2. Za vreme putovanja:** Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji 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 ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost 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 putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5 % ako se putovanje otkáže do 60 dana,

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

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

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

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

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

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

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašениh od nadležnog organa zemlje putovanja.

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 slučajeve 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 domicijalne 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 znaćan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede sve 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 taćkom 13. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

**13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:** U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zakljućenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zakljućuje 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 zakljućivanju 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 pogranićne vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti znaćajne troškove eventualnog lećenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 7.500 evra i garanciju putovanja za licencu kategorije A 35 u visini od 350.000 evra i to:

Osiguranje od odgovornosti turističkih agencija za slučaj A) insolventnosti i odgovornost za slučaj B) štete nanete putniku (iscrpiljuća osigurana suma od 350.000 evra po srednjem kursu NBS-a na dan nastanka štetnog događaja i predstavlja maksimalnu obavezu osiguravača)

#### PREDMET OSIGURANJA

##### A U slučaju insolventnosti:

1. troškovi nužnog 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 uslovim putovanja;
4. potraživanje razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja

##### B U slučaju štete nanete putniku:

1. potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizovao;
2. potraživanje razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja

Polisa osiguranja broj 30000016164 od 27.01.2020. godine sa rokom trajanja od 01.01.2020. do 30.09.2020. godine Akcionarskog društva za osiguranje „MILENIJUM OSIGURANJE” A.D.O. iz Beograda, Bulevar Milutina Milankovića 3B Osiguranik je dužan da u roku od 24 h od trenutka prve uplate aranžmana dostavi Osiguravaču sve podatke sadržane u potvrdi o garanciji putovanja.

Osiguravač može zaračunati doplatu na premiju osiguranja ukoliko u toku trajanja osiguranja dodje do odstupanja sa brojem putnika, i pretežnom delatnošću u odnosu na popunjen upitnik koji čini sastavni deo ponude/polise osiguranja.

Polisom osiguranja pokrivene su štete nastale iz organizacije kongresa, poslovnih putovanja i slično.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti, putnik se može obratiti Asistentskoj kući CORIS na sledeći broj telefona + 381 11 36 36 999 ili na mail: coris@coris.rs Pozivanjem call centra asistentske kuće moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju i potpunu podršku putniku 24 h

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi osiguranja i garancija i da iste u celosti prihvata.

#### **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 +381 11 365 00 22, faksa +381 11 365 00 99, radnim danima od 09-20h, subotom od 09-15h po srednjeevropskom vremenu (u periodu realizacije aranžmana) ili preko e-maila: info@timtravel.rs. 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 saradjuje i strpljivo sačeka razuman vremenski rok (do 48 h) da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni (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.

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. 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.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od 15 (petnaest) dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od 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 Beogradu, ulica Nemanjina br. 40.

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.



Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene 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 međusobnih 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, 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 tuđe 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 prodajnom kursu banke Organizatora 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 ponudenu 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 između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte/markice za prevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene.

**16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:** Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, 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, 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 – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

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 27.01.2020. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi putovanja objavljeni 30.07.2019. godine.

  
DIREKTOR  
Srdjan Jović