

1. PRIJAVE I UPLATE:

Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator) i drugim ovlaštenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora -potvrde o putovanju (u daljem tekstu:ugovor).

Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 50% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene, 15 dana prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačiji određeno.

Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:

Pravo i obaveza organizatora je da:

- da putniku izda ugovor o putovanju,
- da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
- da putniku ponudi osiguranje koje se sastoji od:zdravstvenog osiguranja putnika za vrijeme boravka u inostranstvu, osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesretnog slucaja i osiguranja od otkaza putovanja.
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim obicajima u ovoj oblasti,
- da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimicnog neizvršenja usluga obuhvacenih programom putovanja.

3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:

Pravo i dužnost putnika je da:

- se detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u potvrdi "Upoznat sam s programom i opstim uslovima putovanja i u cijelosti ih prihvatam. Potvrđujem da mi je ponudjeno putno osiguranje.",
- uplati ugovorenu cijenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja,
- organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja, garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i određene zemlje (granici, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- isplati naknadu koju pricini organizatoru ili trecim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova,
- odredi drugo lice da umjesto njega putuje (uz uslov da to lice ipunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom.

4. CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:

Cijene su iskazane u stranoj valuti a obracun uplata vrši se u eurima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno .

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora -reklamacije.

Organizator može predvidjeti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino – partneru.

Turisticko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje sledeće dvije usluge: uslugu prevoza, turistickog vodica-pratioca, smjestaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programomom putovanja definisana jedinstvena cijena. Ukoliko je to navedeno u programu putovanja, turisticko putovanje može sadržavati i aerodromske takse, kao i troškove strucnog i lokalnog vodica i dr.

Cijena aranžmana (ako nesto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata:

- aerodromske takse
- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- ulaznice za objekte koji se posjecuju,
- osiguranje, koje se ugovara posebno,
- dodatne usluge: room servis, koriscenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, ljekarske, telefonske i sl. usluge).

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naruciti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtjeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu plaća predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pruzaocu usluga.

Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtjevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a koje nisu bile predviđene programom putovanja.

5. POVEĆANJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CIJENE:

Organizator putovanja može zahtjevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene: domace valute u odnosu na valutu iskazanu u cijenovniku i u svim drugim slucajevima promene kursa u odnosu na objavljene valute u programu putovanja), ili do promene u tarifama prevoznika.

Za povećanje objavljene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika a povećanje cijene se može odnositi samo na dio usluga koji nije već plaćen od strane putnika.

Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slucaju ima pravo na povracaj onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznacenom roku putnik pisanim putem ne obavjesti katezatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponudjeni smjestajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, konfor i druge usluge kategorisani su po lokalno-nacionalnim propisima od strane domicilnih turistickih uprava, a standardi smještaja i usluga su razliciti i nisu uporedivi po destinacijama.

7. SMJEŠTAJ, TRANSFER I PREVOZ :

Ukoliko putnik nije izricito ugovorio smjestaj posebnih odlika, prihvatice bilo koju službeno registrovanu smjestajnu jedinicu u smestajnom objektu opisanom u programu putovanja.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pica u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepostovanja propisanih pravila i običaja. Ako drugacije nije ugovoreno, smjestaj putnika u objekat je najranije posle 16,00h na dan početka koriscenja usluge a napustanje objekta najkasnije do 09,00h na dan zavrsetka koriscenja usluge.

Analogno navedenom, primjenjivace se i vazeci principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika.

8. PUTNE ISPRAVE:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na drzavljanke Srbije i Crne Gore. Organizator nije dužan upoznati putnike – državljane drugih država na uslove koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, vec je obaveza istog da sam potrebne uslove i isprave obezbjedi blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i u roku dostaviti potrebne podatke i dokumeta za dobijanje viza, ukoliko iste pribavlja organizator. U protivnom, smatra se da je putnik odustao od putovanja

Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranticne vlasti – imigracione sluzbe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putniku.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz naprijed navedenih razloga, primjenjuju se odredbe tacke 10 ovih uslova.

9. ODUSTAJANJE ILI PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:

Organizator, može otkazati putovanje potpuno ili djelimicno, u slucaju nastupanja vanrednih okolnosti koje da su postojale u vrijeme objavljivanja programa bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zakljucuje.

Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu, treba da bude:

- za putovanje autobusom, 30 putnika
- za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi, 20 putnika
- za putovanje na interkontinentalim avio linijama, 15 putnika
- za putovanje na posebno ugovorenim avi-carter linijama, vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja, ukoliko se promjene uslovi za putovanje (promjenjen red letenja, bezbjedonosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku. U slučaju skraćenja programa putovanja iz navedenih razloga putnik ima pravo n naknadu samo u iznosu stvarne cijene neiskorišćenih usluga.

Ugovoreni smještaj može se zamjeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan prihvatiti promjenu smjetaja u drugom objektu iste ili vise kategorije u istom mjestu. Smjestaj u objekte nize kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i plaćanja naknade putniku srazmjerno smanjenoj kategoriji smjestajnog objekta.

Organizator ne preuzima odgovornost za promjene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja.

Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavjestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cjelosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvjestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obracun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, i to:

- 10% ako se putovanje otkáže do 30 dana prije pocetka;
- 20 % ako se putovanje otkáže 29 do 15 dana,
- 50 % ako se putovanje otkáže 14 do 8 dana ,
- 85 % ako se putovanje otkáže 7 do 1 dana i
- 100 % ako se izvrši na dan ili poslije pocetka putovanja.

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

Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno ucinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti niti izbjeći, i to: bolest ili smrt: putnika, bracnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vježbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slucajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru.

Organizator putovanja, u slucaju da putnik koji je odustao, obezbjedi odgovarajucu zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povracaj uplacenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i ucinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja, i dr.).

11. REKLAMACIJE:

Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtjevati srazmjernu naknadu, ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik - nosioc ugovora prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore-reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- putnik je dužan u mjestu boravka istaci prigovor za neodgovarajucu uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlasćenom licu neposrednog pruzaoca usluge. Putnik je obavezan saradjivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara uplacenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju,

- ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom cinjenica da je nastavio koriscenje ponudjenog resenja smatra se da je program putovanja u cijelosti izvršen

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

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

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

Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog djela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovim se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, može se žaliti Ministarstvu turizma

Ukoliko putnik svojevrijedno prekine putovanje ili je spriječen da ga nastavi zbog učinjenog prekršaja ili zbog nepoštovanja programa, odnosno nepridržavanja uputstava vođača, organizator nije obavezan da razmatra zahtjev za refundaciju koja se odnosi na neiskorišćene usluge.

12. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag.

Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetom u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unijetom u smjestajni objekat.

Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smjetaja i dr. a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.

13. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI:

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Crne Gore, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posljedice i troškove snosi sam putnik.

14. ZDRAVSTVENI PROPISI:

Putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumjevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbjedi odgovarajuće potvrde o tome.

15. GUBITAK DOKUMENATA:

Ukoliko za vrijeme putovanja dodje do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove snosi sam putnik.

16. OSIGURANJE :

Organizator putovanja dužan je ponuditi putniku mogućnost obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slucaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja.

17. INFORMACIJE:

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

18. POPUSTI :

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

19. INDIVIDUALNA PUTOVANJA »NA UPIT«:

Kod individualnih »rezervacija na upit« organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angazovanja i poštanskim i dr. troškovima (telefon, telefax, e.mail i dr.).

Putnik polaze na ime troškova rezervacije (na upit) depozit koji ne može biti manji od 10 EUR . Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvdi, depozit se u cjelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudjenu i potvrđjenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u cjelosti za pokrice troškova rezervacije.

20. NADLEŽNOST SUDA:

U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu organizatora putovanja.

21. OBAVEZNOST PRIMJENE:

Organizator svojim opštim uslovima može predvidjeti samo povoljnije uslove za putnika u odnosu na ove propisane a za pojedine – specifične vidove turističkih putovanja (npr. djacki i omladinski turizam, lov, ribolov, sportski i dr.) može utvrditi posebne uslove putovanja u saglasnosti sa odredbama ovih uslova.

Organizator putovanja može programom putovanja u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja međunarodnih sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija), predvidjeti drugačije uslove u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja i drugih uslova.

Odredbe ovih opštih uslova cine sastavni dio ugovora izmedju putnika i organizatora i obavezujuce su za obje ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika a definisane su ugovorom, opštim uslovima ili programom putovanja od strane organizatora.

Ovi opšti uslovi vaze od 10.09.2010.god. kojim danom prestaju da vaze svi opšti uslovi GORBISA objavljeni prije ovog datuma.