



TRAVELLAND d.o.o. Beograd

Adresa: Dobračina 43, Beograd

Tel/fax: +381 11 7777 280

mail: travellandagencija@gmail.com,

Web: www.travelland.rs

---

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 TRAVELLAND d.o.o. iz Beograda, dana 25.09.2025. godine utvrđuje sledeće:

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

### 1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: **Ugovor**) putnik svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: **Opšti uslovi**), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), da je sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i turističke agencije "TRAVELLAND" d.o.o. Beograd kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

Pre zaključenja Ugovora, Organizator, odnosno Posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije, na srpskom jeziku, i to:

- 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;
- poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona kao i adresi e-pošte;
- 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;
- načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao depozit, kao i iznosu i dinamici plaćanja preostalog dela ugovorene cene;
- minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika;

- zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u odredišnoj zemlji;
- mogućnost da Putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja putovanja, uz obavezu plaćanja naknade u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima;
- 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 utvrđeni, Organizator, će obavestiti Putnika o približnom vremenu polaska i povratka, najkasnije u roku od 24 sati pre otpočinjanja putovanja.

## 2. PRIJAVE, UPLATE I ZAKLJUČENJE UGOVORA

Putnik dostavlja prijavu za zaključenje Ugovora pisanim putem ili na trajnom nosaču zapisa, putem e-maila ili elektronskim putem posredstvom internet stranice 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 posrednoj prodaji putovanja (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa.

Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena od strane službe rezervacija uz zaključenje pisanog Ugovora, na način na koji je i učinjena, kao i uplatom akontacije u visini od najmanje 40% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se najkasnije 20 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u navedenom roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Ugovor može biti zaključen elektronskim putem posredstvom internet stranice Organizatora, odnosno u elektronskom obliku. U tom slučaju ponuda i prihvatanje ponude mogu se dati elektronskim putem. Organizator može oročiti važenje ponude na određeni period, čijim istekom ista više ne proizvodi obavezu. Nakon dobijanja prihvatanja ponude turistička agencija korisniku usluge dostavlja Ugovor (sa Opštim uslovima i Programom) čiji prijem korisnik usluge potvrđuje elektronskim putem. Ugovor u elektronskom obliku smatra se zaključenim kada turistička agencija primi elektronsku poruku koja sadrži nedvosmisleni izjavu, odnosno potvrdu da korisnik usluge prihvatanja ponudu. Korisnik usluge, nakon davanja izjave, odnosno potvrde o prihvatanju ponude turističkoj agenciji dostavlja sve relevantne podatke potrebne za izradu ugovora. Posle prodaje turističke usluge, turistička agencija, u skladu sa propisima kojima se uređuju finansije, korisniku usluge elektronskim putem dostavlja propisan račun.

Nakon zaključenja Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim u skladu sa odredbama Opštih uslova i relevantnih propisa, kao i 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 putnike navedene u Ugovoru. 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.

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, smatraće se da je Ugovor otkazan od strane Putnika, te Organizator putovanja može

i tražiti naknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

### 3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

Organizator putovanja je dužan izvršiti sve usluge, obuhvaćene Programom putovanja, i ponašati se, prilikom 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.

Organizator je dužan da sa Putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju da putniku uruči mu pisani Program putovanja, Opšte uslove putovanja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom putnog osiguranja.

Organizator je dužan da pre polaska na put Putniku dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku.

Organizator je dužan da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, 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.

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

Organizator je u obavezi da se stara o pravima i interesima putnika i pruži pomoć putniku koji je suočen sa teškoćama, pod uslovima predviđenim zakonom.

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. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom.

Putnik je dužan da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom. Putnik je dužan Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).

Putnik je dužan da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova.

Putnik ima pravo da blagovremeno odredi drugo lice koje ispunjava sve uslove koji važe za predmetni ugovor da umesto njega putuje (najkasnije 7 dana pre početka putovanja) i Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za troškove i neplaćeni deo ugovorene cene. Kad treće lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene.

Putnik je dužan da poštuje procedure reklamacije, otkazivanja iz Opštih uslova;

Putnik je dužan da bez odlaganja na licu mesta saopšti opravdani prigovor u vezi sa, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji da ukaže na eventualnu

nesaobraznost usluga, te da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se nesaobraznost u razumnom roku.

Putnik je dužan da se pre zaključenja ugovora, informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...).

Putnik je dužan 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, SADRŽAJ I TRAJANJE PUTOVANJA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazane u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara Narodne banke Srbije, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Danom plaćanja cene putovanja, smatra se dan kada je Putnik izvršio uplatu kod Organizatora, Posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun Organizatora kod poslovne banke.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge. Cena ovih usluga ne ulazi u cenu putovanja (fakultativni izleti, ulaznice i td.).

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ugovornog odnosa sa dobavljačima turističkih usluga te ne moraju odgovarati cenama pojedinačnih turističkih usluga objavljenim od strane pružalaca usluga na destinaciji. U skladu sa navedenim, 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.

Cena aranžmana ne uključuje, sledeće troškove: aerodromske i lučke takse, karte za trajekt i brodski transfer, peronizacije, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativne programe, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, putno osiguranje putnika i prtljaga, osiguranje od otkaza aranžmana, usluge "room service", korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, sportskih, SPA i masaže, lekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervacije posebnog sedišta i ležaja u prevoznom sredstvu, smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, klima uređaj, itd.), dodatni obroci, poseban režim ishrane, transferi i drugo (dalje: Posebne usluge), osim ako drugačije nije posebno ugovoreno ili objavljeno u Programu.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo Programa i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom (koja vrši i naplatu troškova izleta u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika. S tim u vezi preporuka je da Putnik da sa posebnom pažnjom i oprezom odlučuje o izboru fakultativnog program u svakoj konkretnoj situaciji. U odnosu na fakultativni program, Organizator ne postupa kao organizator putovanja, niti kao Posrednik, već samo kao pružalac informacija. S tim u vezi treba imati u vidu da prema pravilima organizatora fakultativnog izleta 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. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara Posebne usluge koje nisu predviđene Programom. Istaknuta cena na recepciji ili u smeštajnoj jedinici, ukoliko je različita od ugovorene ili one u cenovniku Organizatora, ne daje pravo Putniku da vrši poređenje, uloži reklamaciju i zahteva povraćaj razlike u ceni. Istaknuta kategorija na objektu ili unutrašnjosti smeštajne jedinice u pojedinim državama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa kategorijama u Republici Srbiji ili u drugim zemljama i ukoliko se razlikuje od kataloške, ne daje pravo Putniku na reklamaciju. Vrlo često (na primer u Grčkoj i Italiji) kategorija je istaknuta simbolom „ključa“ ili nekim drugim simbolom, te je ista neprevodiva u slova ili zvezdice, jer može biti od 0 – 10 i drugo. Istaknuta kategorija u smeštajnoj jedinici je često niža od stvarne. Istaknuta i ugovorena cena aranžmana može bitno uticati na kvalitet smeštaja, prevoza, ishrane i pratećih usluga, te Organizator ne preporučuje uvek aranžman sa najnižom cenom. 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. Na primer, za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, odnosno napuštanja hotela, povratnog leta avionom ili plovidbe trajektom, a ne datum rezervacije ili 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.

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 sredsta 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 čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

## 6. PROMENA CENE I PROGRAMA PUTOVANJA:

### 6.1 Promena cene

Organizator može jednostrano povećati ugovorenu cenu pre početka putovanja do 8% ukupne cene turističkog putovanja, a Putnik ima pravo na umanjeње cene, ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene: cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije, postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrćavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima i deviznog kursa koji se

odnosi na turističko putovanje. O povećanju cene organizator će obavesti putnika na razumljiv način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

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 organizatora 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.

Naknadna sniženja cena putovanja (na primer specijalne ponude Organizatora ili direktnog pružaoca usluga, snižene cene u promotivnim akcijama i reklamnim kampanjama sa drugim pravnim licima, popusti, „last minute“, 2 za jedan i drugo), ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni, naknadnog smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti, niti bilo kakve reklamacije Putnika prema Organizatoru.

## 6.2 Promena Programa

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti Putnika bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa. 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. 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 li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

Organizator putovanja ima pravo da pre otpočinjanja putovanja a nakon zaključenja Ugovora jednostrano izmeni Program, u slučaju da je izmena zanemarljiva. Ukoliko je pre dana otpočinjanja putovanja Organizator prinuđen, 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, obavestiće putnika bez odlaganja, na uočljiv i razumljiv način. U navedenom slučaju, organizator će obavestiti Putnika o razumnom roku u kome je dužan da se izjasni da li prihvata učinjenu promenu, o posledicama propuštanja roka, kao i eventualnom o ponuđenom zamenskom putovanju. Putnik može da prihvati predložene promene u kom slučaju će se zaključiti novi Ugovor. U suprotnim smatraće se da je ugovor raskinut, 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 će putniku omogućiti srazmerno umanjenje cene.

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćanja 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 realizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). Organizator je dužan da bez odlaganja izvestiti Putnika o neophodnoj promeni, na način koji je najpogodniji u konkretnoj situaciji (validno je i usmeno obaveštenje ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga 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 (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.) Organizator može izmeniti Program.

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 predviđeni zakonom i ovim Opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predviđenih 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. Ako su bitne izmene u programu učinjene za vreme izvršavanja ugovora, putnik u slučaju odustanka snosi samo stvarne troškove ostvarenih usluga.

Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja na najpogodniji način obavesti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, 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.

## 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. U Programu je navedena važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera. 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, potrebno je da iste budu posebno ugovorene. Shodno tome ukoliko između 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. ). Organizator ne odgovara za opise usluga ili cene objavljene 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.

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. Opisi koji se odnose na udaljenost smeštajnog objekta (npr. od plaže aerodroma i sl.), podrazumevaju udaljenost vazdušnom linijom, a u skladu sa informacijama i dobijenim od pružaoca usluge smeštaja.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu 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, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju Putnik snosi u celosti.

## 8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

### 8.1. Smeštaj

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. Raspored soba/apartmana određuje recepcija u mestu boravka.

Ukoliko je moguće, Organizator 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.

Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16,00h na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00h na dan završetka korišćenja smeštaja (studija, apartmani, pansioni). 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.

Rani ili kasni dolazak u smeštajni objekat, ne daje pravo Putniku da duže koristi smeštajnu jedinicu od propisanog pravila smeštajnog objekta ili od navedenog u Programu. Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani, kabine i drugo) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, dva i više pomoćnih ležajeva. Pomoćni ležajevi, mogu znatno smanjiti prostor i komfor u smeštajnoj jedinici i oni mogu biti (i najčešće su) manji (kraći i uži) od standardnih kreveta, na izvlačenje, prenosivi, metalni ili drveni, fotelje, dvosedi i slično, sa dušekom tanjim od standardnog ili nekoliko manjih i tanjih.

U većini smeštajnih jedinica (trokrevetnih i četvorokrevetnih) su dva (do tri standardna ležaja) i jedan, dva ili tri pomoćna ležaja koji mogu biti neadekvatni i neudobni za odraslu osobu i bitno pogoršati kvalitet i komfor smeštajne jedinice.

Vreme rada klima uređaja u smeštajnim objektima i jedinicama različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa i zavisi isključivo od pravila smeštajnog objekta i kalendarskog perioda u toku godine. Klima uređaji mogu biti centralni ili vrlo često proizvode šum ili buku prilikom svog rada, u sobi ili kabini (centralni) ili u sobi i na terasi (pojedinačni), za šta Organizator ne može biti odgovoran.

Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, nedoličnog i neprimerenog ponašanja, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, vlasnika smeštajnog objekta i drugih neposrednih pružalaca usluga. Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu smeštajnu jedinicu, 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 (bez obzira na lokaciju novog smeštajnog objekta) 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. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionske potrošnje i bakšiša u hotelu više kategorije ne može biti predmet reklamacije Putnika.

Smeštaj u objekte niže kategorije i na drugoj lokaciji, može se izvršiti samo uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. - Putnik preuzima obavezu informisanja i upoznavanja sa pravilima ponašanja u smeštajnom objektu i jedinici, kao i poštovanja istih, a naročito: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari (organizator i hotel / vila ne garantuju bezbednost stvari u sobi i sefu), unos hrane i pića u hotelske sobe, pripremi hrane intenzivnog mirisa, poštovanje kućnog reda, vreme ulaska i napuštanja smeštajne jedinice, broj uplaćenih i dozvoljenih osoba, prijavljeno godište deteta u smeštajnoj jedinici, da li smeštajni objekat prima posetioce i kućne ljubimce i drugo i slično.

Organizator ne odgovara za eventualne probleme i štete nastale po navedenom osnovu, - u zemljama (Grčka, Italija, Španija i drugim) u kojima su kanalizacione cevi uže nego u Srbiji, bacanje otpadaka i toalet papira u WC šolju je u svim objektima zabranjeno. U slučaju zagušenja, Putnik snosi troškove otpušavanja instalacije. Kućni ljubimci mogu boraviti u smeštajnom objektu i jedinici, samo ukoliko je to naznačeno u Ugovoru i vaučeru. Boravak kućnih ljubimaca bez prethodne najave i ugovaranja nije dozvoljeno i vlasnik smeštajnog objekta ili Organizator mogu tom Putniku otkazati smeštaj i u tom slučaju će biti naplaćen celokupan iznos smeštaja bez obzira na kraći ili uskraćeni boravak, - smeštajnu jedinicu u kojoj Putnik boravi, dužan je ostaviti u zatečenom stanju kao u dolasku, čistu, urednu i neoštećenu. U istoj je strogo zabranjen boravak, bez dozvole, osoba koje nisu korisnici istog smeštajnog objekta. U suprotnom vlasnik smeštajne jedinice ili Organizator imaju pravo otkaza smeštaja Putniku. U smeštajnu jedinicu nije dozvoljeno unošenje lako zapaljivih i eksplozivnih materijala, pirotehničkih sredstava, narkotika i opijata, kao ni stvari i hrane (pripremanje) sa jakim ili neprijatnim mirisom. Nije dozvoljeno korišćenje električnih aparata koji imaju visoku potrošnju struje i mogu svojim opterećenjem izazvati neispravnosti na električnim instalacijama. Svaki smeštajni objekat ima svoje, interne, propise o prethodno navedenom, - Organizator ne može uticati na raspodelu smeštajnih jedinica u smeštajnim objektima (nadležnost recepcije u hotelu ili vlasnika vile, odnosno lokalne agencije), - prilikom dolaska u smeštajni objekat, vlasnik ili Organizator mogu zatražiti od Putnika da deponuje ličnu kartu ili pasoš do napuštanja smeštajnog objekta, - smeštajni objekti ne moraju imati sefove, odgovarajući broj (prema broju soba i kreveta) sefova, stolova i stolica u restoranu, baru, lobiju i drugo i ležaljki i suncobrana oko bazena i na plaži. Ležaljke i suncobrani nisu uvek besplatni oko bazena, a na plaži se najčešće naplaćuju. Bazeni u okviru smeštajnog objekta mogu biti privremeno zatvarani zbog čišćenja, kao i u vreme popodnevnog odmora i noću. Radno vreme bazena zavisi isključivo od smeštajnog objekta i može biti dvokratno. Održavanje higijene, promena posteljine i peškira, iznošenje smeća i drugo, zavisi isključivo od pravila u smeštajnom objektu. U pojedinim smeštajnim objektima, zbog zelenila u okruženju ili urbane sredine, mogu se u smeštajnoj jedinici pojaviti razni insekti, gmizavci, vlaga (naročito izraženo u vreme kiša i velike vlage), glodari (u vreme visoke sezone kada su mesta preopterećena turistima), za šta Organizator ne može biti odgovoran.

U vreme visoke sezone, u pojedinim mestima, usled velikog broja turista, može doći do otežanog snabdevanja vodom i strujom, kao i održavanje higijene i odnošenja smeća sa javnih površina, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Pojedini standardi, u nekim smeštajnim objektima, nisu slični i adekvatni srpskim standardima, kao na primer širina i dužina standardnih i pomoćnih ležajeva, oprema u kuhinji, kupatila (način izgradnje, veličina, bez prozora, često bez kade i ograđenog prostora za tuširanje), kapacitet i periodi tople vode u smeštajnoj jedinici, pri čemu

Organizator nije mogao imati uticaja, niti može biti odgovoran.

U većini smeštajnih objekata objekata koji koriste sistem solarnih panela za zagrevanje vode, standardna je niža temperatura tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana, u zavisnosti od kapaciteta 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.

Usluga all inclusive (dalje: **AI**) i slične usluge, ne podrazumevaju da je sve uključeno u cenu, već samo ono što je navedeno na spisku hotela i konceptu AI koji je dostupan isključivo kod Organizatora (na srpskom ili engleskom jeziku) i koji je jedini obavezujući (na internet stranici hotela ili kod drugih organizatora putovanja i lokalnih agencija može biti istaknut drugačiji sadržaj i koncept AI usluge za isti hotel, a koji se razlikuje od onoga koji je ugovorio Organizator).

## 8.2. Ishrana

Ako nije drugačije posebno ugovoreno - raznovrsnost, kvalitet i količina hrane, kao i posluživanje hrane, nije međusobno uporedivo sa drugim smeštajnim objektima, mestima i zemljama i zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije smeštajnog objekta, zemlje i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja na tzv. „švedskom stolu“ ili posluživanje putem tzv „menija“. - usluga AI sa verzijama LIGHT (blagi) ili ULTRA (pojačani) i bilo koja druga slična verzija, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne može biti međusobno uporediva, u okviru iste ili različite kategorije hotela, destinacije i zemlje. Sadržaj i koncept usluge je dostupan kod Organizatora na srpskom ili engleskom jeziku i Putnik je o njemu u pisanoj formi obavešten i koncept uručen,- doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva tzv. kontinentalni sa usluživanjem. - ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30% (ili drugog minimuma koji odredi hotelijer), moguće je da se umesto usluge samoposluživanja tzv. "švedski sto" uslugu ishrane izvrši posluživanjem tzv. „meni“ ili „a la carte“ ako hotel tako odluči. U tom slučaju, promena načina usluživanja obroka ne može biti predmet reklamacije Putnika i Organizator ne može biti odgovoran za takvu promenu. 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 neadekvatno izvršenu uslugu ishrane. - u slučaju kupovine samo karte za prevoz autobusom, avionom, trajektom/brodom ili vozom, svaka promena datuma polaska ili povratka od strane putnika, biće naplaćena po cenovniku ovlašćenog prevoznika ili Organizatora. - momentom prijave u hotel, odnosno smeštajnu jedinicu ili objekat, započinje ugovorena usluga u hotelu između Organizatora i Putnika, a momentom ođave na recepciji ili kod vlasnika smeštajnog objekta prestaju sve ugovorene usluge vezane za hotel ili smeštajni objekat. U nekim hotelima ili drugim smeštajnim jedinicama se prilikom dolaska i prijave u hotel ostavlja garancija u vidu depozita / kaucije. Garancija se može dati u gotovini ili kreditnom karticom. Visina depozita zavisi od kategorizacije hotela, dužine boravka i vrste uplaćenih usluga. Na kraju boravka, prilikom ođave iz hotela, depozit se vraća. Isti će biti umanjen za neplaćene troškove u hotelu, ukoliko ih ima. Povraćaj depozita plaćen u gotovini se vrši prilikom ođave iz hotela, na recepciji. Ukoliko je plaćanje depozita garantovano kreditnom karticom procedura povraćaja sredstava je minimum 15 dana od povratka sa putovanja. Organizator putovanja nema uticaja na postojanje i visinu depozita u hotelu.

## 8.3. Prevoz

Ako drugačije nije posebno ugovoren, o prevoz i transferi Putnika obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u državi

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

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

Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno.

Putnik je dužan da nadoknadi na licu mesta svu nastalu štetu koju je pričinio svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu. Putnik je dužan, da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača / pratioca putovanja.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih 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 svojom krivicom ne nastavi putovanje, smatraće se da je odustao od putovanja i primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođača / pratilac - vođača. Vođača / pratilac / vođača ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava uputstava vođača ili vođača / pratioca putovanja (dužine pauze i sl.).

Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio-kompanija, koje Organizator putovanja. 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 nema uticaja, kao i 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 eventualnu 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. 12. ovih opštih uslova.

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika, broj dokumenta i dr.), mogu imati za posledicu izdavanje nove avionske karte, uz dodatne troškove ili čak poništenje prethodno izdate karte. Sve troškove nastale usled navedenih okolnosti 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 boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo za naznačeni datum i vreme.

#### 9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane Republike Srbije koji poseduju putnu ispravu Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznavati Putnike - državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i druge) koji važe za Republiku Srbiju, odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se o tome informiše kod nadležnog organa i/ili diplomatskog predstavništva i da ispuni potrebne uslove i obezbedi isprave blagovremeno i uredno.

Za putovanje u inostranstvo Putnik mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja najmanje 6 meseci duže od dana planiranog završetka putovanja. Putnik je dužan da i u roku dostavi Organizatoru ispravne i kompletne podatke i dokumenta potrebne za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora ili Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje 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 u slučaju da organi vlasti ili imigracione službe strane države ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku na svojoj teritoriji. Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je da o svom trošku blagovremeno obezbedi nove i snosi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge ukoliko je to neophodno zbog njegovog zdravstvenog stanja (npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd.), zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. U protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila u pogledu obavezne vakcinacije ili nabavke određenih dokumenata, Putnik je dužan da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome te da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge važeće propise Republike Srbije, tranzitnih i države destinacije.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, smatraće se da je putovanje jednostrano otkazano od strane putnika i primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

#### 10. PRTLJAG

##### 10.1 Avio prevoz

Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Navedeni limit težine prtljaga biće naznačen u Programu svakog putovanja. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu. 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 na telefon 011/ 209- 4444 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. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

##### 10.2 Prevoz autobusom

Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti jedan komad prtljaga po korisniku sedišta i predati

ga ovlašćenom licu prevoznika. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag) i smeštajni objekat, kao i o predavanju, odnosno preuzimanju prtljaga od ovlašćenog lica prevoznika. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja, ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora, vozaču ili neposredno izvršiocu usluge i o tome sačini zapisnik potpisan od obe strane.

## 11. OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

### 11.1. Pre početka putovanja:

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 otkazuje ili prekida iz ovih opravdanih razloga, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge i učinjene troškove.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, obavezno naznačen u Programu putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio blagovremeno u zavisnosti od dužine trajanja putovanja.
- Zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, uz obavezu da Putniku da obavesti Putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. U navedenim slučajevima Organizator će izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava Putniku najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida i neće biti odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

U slučaju prihvatanja novog Ugovora (zamenskog putovanja), Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja, koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napad, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), Organizator ima pravo raskinuti Ugovor. Ako je organizator odustao od ugovora za vreme njegovog izvršenja, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene ugovorene usluge, a dužan je preduzeti sve nužne mere za zaštitu interesa putnika.

## 12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

### 12.1. Pre otpočinjanja putovanja

Putnik ima pravo da odustane od putovanja u svako doba pre otpočinjanja putovanja, o čemu

je dužan da u pisanoj formi izvesti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor.

Datum pisanog otkaza Ugovora od strane Putnika predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno. U tom smislu, organizator ima pravo da zadrži:

- učinjene administrativne troškove, ako Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana);
- 10 % cene putovanja ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja;
- 20 % cene putovanja, ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % cene putovanja ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % cene putovanja ako se putovanje otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % cene putovanja ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % cene putovanja ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Posebna skala otkaza primenjivaće se kod brodskih krstarenja:

- 5% cene putovanja a najmanje 60,00 eur do 91 dana pre početka putovanja, 15% od 90 do 45 dana pre početka putovanja,
- 30% cene putovanja od 44 do 29 dana pre početka putovanja,
- 50% cene putovanja od 28 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80% cene putovanja od 14 do 7 dana pre početka putovanja,
- 95% cene putovanja od 6 do 3. dana pre početka putovanja,
- 100% cene putovanja na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

Posebna skala otkaza primenjivaće se za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- 5% cene putovanja ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,
- 20 % cene putovanja ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,
- 50 % cene putovanja ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % cene putovanja ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % cene putovanja ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

## 12.2 Otkaz iz opravdanih razloga

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 proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja Putnik je u obavezi da Organizatoru nadoknadi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.).

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan da dostavi Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je da Putniku izvrši 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.

Stvarni troškovi su svi učinjeni troškovi koje je Organizator imao u vezi sa organizacijom i realizacijom konkretnog turističkog putovanja. Stvarni troškovi stoga predstavljaju troškove fiksnog zakupa smeštaja, avio-autobuskih-brodskih karata, kupljene ulaznice i naknade za druge vrste turističkih usluga koje Organizator ne može refundirati od dobavljača - pružaoca konkretnih usluga.

### 12.3. Nakon otpočinjanja putovanja

Jednostranim odustankom od putovanja, odnosno otkazom Ugovora od strane putnika smatraće se i nepojavljivanje Putnika u vreme i mesto zakazano za polazak, promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, prestanak korišćenja ugovorenih usluge za vreme trajanja putovanja, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl. Ukoliko zbog otkaza Ugovora za vreme trajanja 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.

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.

### 13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:

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

U skladu sa odredbama člana 71 Zakona o turizmu, Organizator ima :

- obezbeđen depozit u visini minimum 2.000 eura u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na računu br. 170-0030018891000-84, kod Unicredit banke,
- garanciju putovanja, za licencu organizatora putovanja kategorije A, u visini od 400.000,00 eura, polis osiguranja broj 470000065483 sa važenjem od 01.10.2025. godine, zaključenu

22.09.2025. godine sa društvom za osiguranje "Triglav Osiguranje" a.d.o Beograd, 11070 Beograd, Milutina Milankovića 7a, MB: 07082428; PIB: 100000555, centrala +3811133-05-100; fah +3811133-05-138; e-mail: [office@triglav.rs](mailto:office@triglav.rs), koja je vazeca je od 01.10.2025. godine do 30.09.2026. godine. Navedenom garancijom putovanja se za slučaj :

A) insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju:

1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu,
2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao,
3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja,
4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj;

B) naknade štete obezbeđuje naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja:

1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i
2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

Period pokrića Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnika garancije, prekoračuje ugovoren ukupan limit pokrića.

Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod društva za osiguranje "TRIGLAV OSIGURANJE" a.d.o. Beograd, broj telefona: +381 11 3305100, broj telefaksa: +381 11 3122420, e-mail adresa: [office@triglav.rs](mailto:office@triglav.rs), pisanim putem ili telegramom na adresu "TRIGLAV OSIGURANJE" a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 7a ili na e-mail: [office@triglav.rs](mailto:office@triglav.rs). (Putnik svoja prava za slučaj insolventnosti Organizatora ostvaruje na osnovu rešenja nadležnog Privrednog suda o otvaranju stečajnog postupka, potvrde Narodne banke Srbije o insolventnosti, odnosno zapisnika ili drugog akta turističkog inspektora ili druge verodostojne isprave državnog organa kojom se konstatuje insolventnost Organizatora, a prava na naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnanžne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vanskudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima)

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



#### 14. REKLAMACIJE, POMOĆ 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 dužan da bez odlaganja na licu mesta prijavi svaki nedostatak saobraznosti koji primeti tokom realizacije putovanja, te da opravdani prigovor saopšti 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 da kontaktira Organizatora preko tel. broja 011/7777280, radnim danima od 09.00 do 20.00 časova, subotom od 09.00 do 16.00 časova po srednjeevropskom vremenu ili putem e-maila: [travellandagencija@gmail.com](mailto:travellandagencija@gmail.com). Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije /od 24 do 48 sati/ (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka“, 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 zahteva 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. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, Dobračina 43 ili na e-mail [travellandagencija@gmail.com](mailto:travellandagencija@gmail.com).

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

Organizator će u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i ukoliko je reklamacija osnovana isplatiće razliku u ceni u roku od 15 dana. Organizator

može da produži ovaj rok uz saglasnost Putnika i to da evidentira u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i ista treba da se uredi, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja.

Putnik ne može da zahteva umanjene cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga i u slučaju kada se nesaobraznost može pripisati Putniku. Sniženje cene po reklamaciji Putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može da obuhvati već iskorisćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne ugovorene cene putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, 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 pisanu 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 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.

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

Nakon okončanja postupka po podnetoj reklamaciji organizatoru putovanja, Putnik može pokrenuti postupak vanskodnog rešavanja potrošačkog spora, može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine: <https://vansudsko.must.gov.rs/adrbodies>

## 15. INDIVIDUALNA PUTOVANJA I POJEDINAČNE USLUGE

### 15.1. Individualno putovanje

Individualno putovanje odnosno Program putovanja po zahtevu Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, ili prilagođen interesovanjima putnika, za razliku od unapred pripremljenih grupnih aranžmana.

Individualna putovanja su označena i kao putovanja "na upit" ili „na zahtev“. Za razliku od grupnih putovanja, u pitanju je kombinacija usluga, koje je Organizator prilagodio po zahtevu Putnika te ova putovanja nisu uvek dostupna organizatoru putovanja i zavise od mogućnosti i raspoloživosti kapaciteta pružaoca ovih usluga. Sredstva koja Organizator uplaćuje inostranim dobavljačima usluga za navedena putovanja, po pravilu se plaćaju odmah i uglavnom su nerefundabilna. Na individualna putovanja, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom ili posebnim odredbama ugovora nije drugačije regulisano.

Postupak rezervacije individualnih putovanja: Za individualna putovanja, Putnik potpisuje Ugovor i polaže na ime troškova rezervacije depozit, čija visina zavisi od konkretnog putovanja. Nakon toga Organizator najavljuje rezervaciju pružaocu usluge i proverava dostupnost putovanja, odnosno raspoloživost turističkih usluga kod pružaoca (hotela i sl.). Po potvrdi, odnosno prihvatanju rezervacije od strane krajnjih pružaoca usluga, Organizator obaveštava Putnika, te se smatra da Ugovor proizvodi pravno dejstvo. Ukoliko pružalac usluga ne potvrdi rezervaciju smatraće se da Ugovor ne proizvodi pravno dejstvo, a Organizator može Putniku ponuditi

alternativno putovanje. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko pružalac usluge ne potvdi rezervaciju putovanja, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

Kod individualnih putovanja u slučaju odustajanja Putnika od Ugovora primenjuje se posebna skala otkaza, osim ukoliko Programom nije predviđeno drugačije. Datum pisanog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

- Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova;
- 15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja;
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja;
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja;
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja;
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja;
- 100 % ako se otkáže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

#### 15.2. Pojedinačne turističke usluge i „Rezervacije na upit“

Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu koja ne obuhvata uslugu noćenja, Organizator nastupa samo kao posrednik usluge.

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

Organizator, ne odgovara za nedostatke, nesaobraznosti ili štetu kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, s obzirom da nastupa kao posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).

Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju nastaje ugovorni odnos između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

#### 16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da podaci o ličnosti Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: ime i prezime, JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E-mail adresa, poštanska adresa stanovanja i td. koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju tajnu i mogu da se koriste na način i pod uslovima propisanim važećim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Prilikom zaključenja Ugovora putnik će biti obavešten o obradi podataka o ličnosti u skladu sa relevantnim propisima. Putnik je saglasan da Podatke o ličnosti Organizator može da koristi za realizaciju ugovorenog Programa, pri čemu se ne mogu javno saopštavati adresa, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim primenljivim propisima.

#### 17. OBAVEZNOST PRIMENE

Odredbe Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora i obavezujući su

za obe ugovorne strane. Organizator može da Programom ili Posebnim uslovima za pojedina putovanja izmeniti neke odredbe Opštih uslova.

Za rešavanje eventualnih sporova Putnik i Organizator saglasno ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora uz primenu ovih Opštih uslova, kao i relevantnih propisa Republike Srbije.

Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena Opštim uslovima primenjivaće se posebni uslovi ukoliko su ugovoreni, kao i odredbe važećeg Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača.

Svojim potpisom na Ugovoru, Putnik potvrđuje da su mu ovi Opšti uslovi uručeni i da ih je prihvatio. Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2025. godine cime prestaju da važe Opšti uslovi od 01.10.2024. godine

TRAVELLAND DOO

Miloš Jovović, direktor



---

Žiro račun: 205-157205-87, Komercijalna banka a.d., PIB 100048422, Matični broj:  
17137549 Licenca OTP 123/2021