

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 TA „VOS TRAVEL“ d.o.o. iz Beograda, Vladetina 2a, PIB: 111135536, MB : 21430986 dana **01.10.2025** godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

ČLAN 1

Predugovorno obaveštavanje:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde 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**), potvrda o Garanciji putovanja i 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 i zdravstvenog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA „VOS TRAVEL“ kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Predugovorno obaveštenje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93. ZOZP. Pre zaključenja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavestiti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što 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 postojane 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 je pre potpisivanja Ugovora, upoznao Putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

ČLAN 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 poslovnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je u programu putovanja i potvrdi o putovanju da naznači svojstvo u kome nastupa. Kada posrednik u Ugovoru-Potvrdi sa Putnikom ne naznači svojstvo u kome nastupa (Posrednik), Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika i isti se smatra kao Organizator putovanja (čl.881- ZOT). 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, ako drugačije nije ugovoreno.

Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 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 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 Putnike navedene 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 članom 12. ovih Opštih uslova.

ČLAN 3

Obaveze i prava Organizatora:

- Da u Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahteve Putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- 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,
- Da pre polaska na put 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 ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
- Sve usmene i informacije bilo koje druge vrste 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.

ČLAN 4

Obaveze i prava Putnika:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima putovanja i Garancijom putovanja, 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 i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružiocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi 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) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika,
- Da se, najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati pre putovanja, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

ČLAN 5

Cene i sadržaj usluga:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima prema zvaničnom srednjem kursu NBS 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.

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, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Posebni 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. Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja Putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti.

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, uz doplatu iznosa od 3.000,00 dinara za manipulativne troškove.

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.

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.

ČLAN 6

Promena cene i pravo putnika na otkaz:

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, u slučaju promene:1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije;2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući 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. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

ČLAN 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 katalozima-publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr.), 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 pravo Organizatora na osporavanje Ugovora.

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.

Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima, i van su nadzora i uticaja 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 koji 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, napuštanje hotela u ranim jutarnjim časovima i sl.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koje je najmanje 2 sata 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“ 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 promenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i durgim propisima i sl.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti.

Ukoliko okolnosti van volje i mogućnosti organizatora uslove da let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/.

Kada 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 drugom pravnom regulativom.

ČLAN 8

Smeštaj, ishrana i prevoz:

8.1 Smeštaj - obavezno naznačen u Programu putovanja , sa napomenom da:

- 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 druge karakteristike.

- Smeštaj Putnika u objekat je najranije posle 16:00 časova na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 časova 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.

- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad 24 sata.

- 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 slično, 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 povraćaj razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje 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 drugo, jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2 Ishrana - obavezno naznačen u Programu putovanja , sa napomenom da:

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 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.

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 usluga 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 Putnik na licu mesta postigne drugačiji dogovor sa neposrednim pružaocem ishrane, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu 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 i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta niti uključen obrok i piće tokom putovanja i sl.). 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.

Za vreme vožnje autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu štetu nastalu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. 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 odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz člana 12. Opštih uslova.

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

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena Putnika i drugo) 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.

Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van su uticaja i odgovornosti Organizatora.

ČLAN 9

Putne isprave, zdravstveni i zakonski propisi:

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 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 dokumenata ili ako pogranične 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 putovanje 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 druge 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.

ČLAN 10

Prtljag:

Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja.

Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo da se Putnik informiše na aerodromu „Nikola Tesla“ u Beogradu, na telefon +381.11.209.4444 ili putem web sajta www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora.

Kod prevoza autobusom Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan da vodi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom Putnik ostvaruje direktno, ili posredstvom Organizatora, 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). Organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu.

Osim kod namere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag, kao ni 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 nosi 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 da se isti deponuju u sef ukoliko je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga tokom puta predstavniku Organizatora.

ČLAN 11

Promena i otkaz ugovora od strane Organizatora:

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:

1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom; **2)** ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija,

kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od: (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana; (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana; (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana; 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova. U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja 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 ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

ČLAN 12

Otkaz ugovora od strane putnika:

12.1 Pre početka putovanja

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pismeno izvesti 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:

Ako potrošač pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja (blagovremeni odustanak - do 45 dana),

organizator ima pravo na naknadu samo učinjenih administrativnih troškova (Zakon o zaštiti potrošača Član 99, stav 1 i 2), u visini od 2.000,00 Dinara.

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:

10%	ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja
20%	ako se putovanje otkáže od 29 do 20 dana pre početka putovanja
40%	ako se putovanje otkáže od 19 do 15 dana pre početka putovanja
80%	ako se putovanje otkáže od 14 do 10 dana pre početka putovanja
90%	ako se putovanje otkáže od 9 do 6 dana pre početka putovanja
100%	ako se putovanje otkáže od 5 do 0 dana pre početka ili u toku putovanja

Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza i to:

A) Kod brodskih krstarenja:

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

B) Za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije, ako se otkazuje kompletan Ugovor:

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

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

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova.

Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora su:

- 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;
- 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;
- 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;
- 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

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 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 obolenje, 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. U slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, Organizator je dužan 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.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača, a putniku se kod zaključivanja ugovora daje obaveštenje i nude polise putnog zdravstvenog osiguranja i informacije o mogućnostima osiguranja za slučaj otkaza.

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 znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne 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 članom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

ČLAN 13

Osiguranje, depozit i garancija Putovanja:

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to: 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 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 nepokriva 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 Zakona o turizmu Organizator ima **depozit** u visini od **2.000 eura** i **garanciju putovanja** za kategoriju licence **A** u visini do **30.000 eur**, kojom se za slučaj:

A) insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju troškovi

1. 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. Potraživanje 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 koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim 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 pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Garancija po polisi broj **470000065524** od **01.10.2025.** kompanije **“Triglav osiguranje” a.d.o.** iz Beograda, ulica Milutina Milankovića 7a, N. Beograd zaključenog sa ugovaračem osiguranja osiguravajuće kompanije **“Triglav osiguranje”**. koja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod kompanije **“Triglav osiguranje” a.d.o.** na tel. (+381) 011/33-05-100, office@triglav.rs , Milutina Milankovića 7a, 11070 N. Beograd (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTA-e.).

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi osiguranja i da iste u celosti prihvata!

ČLAN 14

Pomoć, prigovor, tužba i rešavanje sporova:

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja prigovora i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora tokom radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih prigovora i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja prigovora Putnika.

Putnik je obavezan da opravdani prigovor saopštiti bez odlaganja na licu mesta 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 telefonskog broja +381.11.4522.368, radnim danima od 09:00h, subotom od 09:00h, po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: office@vostravel.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 saraduje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (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 potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan da potpiše potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio sa korišćenjem adekvatnog alternativnog rešenja potvrđuje 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 ugovorenih i pruženih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od 15 dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja „nedostataka“, dostaviosnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev povrstama 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, prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore. Poželjno je da prigovor – reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, ul. Vladetiona 2a.

Putnik može da izjavi prigovor usmeno na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno na drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora–reklamacije.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti tokom putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegov prigovor – reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostavi Putniku pisani odgovor i da u narednom roku od 15 dana isplati razliku u ceni, sve od dana prijema urednog prigovora. Organizator putovanja može da produži ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu prigovora.

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor da isti u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti Putniku po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane i neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene 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 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 da je postignut sa Putnikom dogovor u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA-e, 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.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

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.

ČLAN 15

Program putovanja po zahtevu Putnika i pojedinačne usluge:

15.1 Program putovanja po zahtevu Putnika

Individualno putovanje Putnika (dalje: **Program po zahtevu**) jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na program po zahtevu se analogno primenjuju odredbe prethodnih članova ovih Opštih uslova, ako ovim članom nije drugačije regulisano.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora o čemu je dužan pismeno obavestiti Organizatora. Datum pismenog 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 (do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo za učinjene administrativne troškove u visini od 6.000,00 dinara. 60%	ako se putovanje otkáže do 59 do 30 dana pre početka putovanja
80%	ako se putovanje otkáže od 29 do 20 dana pre početka putovanja
100%	ako se putovanje otkáže od 19 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja

Uslovi otkaza avionskog prevoza zavise od uslova avio kompanije i klase koja je rezervisana, o čemu je putnik blagovremeno informisan i sa tim saglasan, što potvrđuje svojim potpisom na Ugovoru o putovanju i po tom osnovu neće imati daljih prigovora i potraživanja od agencije.

15.2 Pojedinačne usluge i „rezervacije na upit“:

Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge) i nema pravni položaj Organizatora putovanja, već posrednika.

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

Posrednik usluge, 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. pojedinačna usluga prevoza, smeštaja, 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.

ČLAN 16

Zaštita ličnih podataka Putnika

Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanja kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti.

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.

ČLAN 17

Obaveznost primene

Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (sportske, kongresne i slične međunarodne manifestacije) i posebnim vidovima turizma (đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i sl.) 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 Arbitražnog suda YUTA, Beograd, ul. Kondina broj 14, za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa Republike Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima Republike Srbije.

Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.

Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Vansudsko

rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva
mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Ovi Opšti uslovi važe od **01.10.2025.** godine.

Jelena Manić
Direktor turističke agencije
VOS Travel d.o.o.