

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Službeni glasnik RS“ broj 36/2009, 88/2010 i 84/2015) direktor MITOS TRAVEL-a iz Beograda, dana 01.12.2018. godine, utvrđuje sledeće

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:**

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: **OUP**), unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), potvrda o Garanciji putovanja (dalje: **Garancija**), da je kao i svi putnici iz Ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja, osiguranja od otkaza i osiguranja prtljaga, kao i izletima za čije izvodjenje je odgovoran lokalni partner.

Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i MITOS TRAVEL-a kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim Ugovorom ili Programom.

Pre zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten pre zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

**2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika ili promeni delove Programa, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika (član 881 ZOO). **Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 30% od cene aranžmana u roku od 2 radna dana, ako Programom nije drugačije definisano.** Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 21 dan pre početka putovanja. **Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. OUP.** Svaka uplata vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog, određenog, putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene Putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih OUP.

**Rezervacije smeštaja - „rezervacije na upit“ se vrše od strane Organizatora, slanjem email-a davaocu smeštaja.** Konačna potvrda se dobija najčešće do 48 sati po uplati. Konačna potvrda može biti i vremenski duža, do odgovora hotela/vile. Putnik ne može raskinuti Ugovor iz razloga dužeg čekanja na konačnu potvrdu rezervacije. Ukoliko rezervacija ne bude potvrđena od strane hotela/vile, celokupan iznos akontacije se vraća ili se radi novi upit pod tada važećim, eventualno novim uslovima prodaje.

### **3. OBAVEZA 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 Putnika u skladu sa Zakonom i ovim OUP, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati,
- saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika i da državljanke R. Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja.
- pre polaska na put da dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku
- ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa (fakultativne izlete, najam automobila, mopeda, bicikla, plovila, lekarske i bolničke usluge i drugo),
- sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim OUP, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje reklamacije Putnika.

### **4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:**

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, OUP i Garancijom putovanja, da istakne i ugovori posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, osiguranje od otkaza aranžmana i osiguranje prtljaga, 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 potpune podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove putne isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima neprimerenim ponašanjem, 1

kršenjem zakonskih i drugih propisa, Programa i ovih OUP,

- ukoliko mora da otkáže Ugovor, da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
- da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- da se pre zaključenja Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod Organizatora i ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu i mestu polaska i povratka sa putovanja.
- da se sam obaveštava o Organizatorovim jednostranim promenama OUP, cena i Programima, a putem zvaničnog sajta Organizatora <https://mitos-travel.com/> gde će promene biti prikazane ili telefonom 011/3033340 u poslovnica Organizatora kod referenata prodaje aranžmana.

**5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:** Cene su iskazane u dinarima, kombinovano (dinari i strana valuta). Za cene iskazane u stranoj valuti, obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu za efektivu Banca Intesa-e iz Beograda, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet reklamacije Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene, ili su posebno napomenute u Programu kao doplata na licu mesta) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluga u lokalnoj valuti i ta cena ne može biti predmet reklamacije Organizatoru.

Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i smeštajne objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: **Standardne usluge**).

Cena aranžmana ne uključuje, ako drugačije nije posebno ugovoreno ili objavljeno u programu putovanja (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, karte za trajekt i brodski transfer, boravišnu taksu, peronizacije, lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge 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**). 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 zemljama (Grčka, Italija, Španija, Turska, Bugarska i druge), ne znači da je kategorija uporediva sa našim, međusobno i kategorijama 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 korektno cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00 din za učinjene manipulativne troškove.

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati lokalni partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim, festivalskim i drugim slobodnim aktivnostima.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete. 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 (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 naknadnog smanjenja cene, davanja drugih povoljnosti, niti bilo kakve reklamacije Putnika prema Organizatoru.

**7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta, smeštajne objekte, ishranu, način usluživanja obroka i prevozna sredstva. U slučaju da Putnik želi neke usluge višeg kvaliteta i van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima i publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (na primer hotela, vile, prevoznika i drugih lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške kao i objavljene pogrešne fotografije daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji 2

domicilne zemlje i obaveštenja lokalnog partnera u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu međusobno 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 i nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Moguće je da do momenta realizacije turističkog putovanja, u pojedinim slučajevima, dođe do promene kategorije smeštajnog objekta, smanjenja dodatnih sadržaja i promene radnog vremena, promene načina usluživanja obroka, kao i kvaliteta i kvantiteta hrane, havarija i smanjenja/proširenja objekta. U uslovima niske sezone, a nekada i u sezoni, moguće je da neki sadržaji smeštajnog objekta, ugostiteljski i trgovinski objekti u mestu opredeljenja nisu u funkciji, za šta Organizator ne može biti odgovoran. Organizator nema informacije o vremenskim prilikama, građevinskoj sezoni, neradnim danima i praznicima, radnom vremenu ugostiteljskih objekata i prodavnica, u i oko smeštajnog objekta, te s toga ne preuzima odgovornost usled eventualne buke u smeštajnim objektima i jedinicama. Organizator, predstavnik ili lokalni partner ne mogu uticati na buku u susednim objektima i smeštajnim jedinicama. Fotografije iz kataloga ili sa internet prezentacija spoljnih i unutrašnjih sadržaja smeštajnih objekata i jedinica, ne garantuju da u međuvremenu nije došlo do promena sadržaja i izgleda, kao ni da će Putnik dobiti baš smeštajnu jedinicu izgleda, položaja, opremljenosti i veličine kao na fotografiji. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak Putnika u smeštajnoj jedinici ili objektu, odnosno mestu. Vreme polaska ili dolaska Putnika i ulaska i izlaska Putnika iz smeštajne jedinice ili objekta uslovljen je Programom, pravilima smeštajnog objekta, procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska i dolaska prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost (kvar prevoznog sredstva, štrajkovi, poplave, odroni i sl.). Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju celodnevni boravak u smeštajnoj jedinici ili objektu (kao ni korišćenje usluge i konzumaciju jela i pića 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 ili polaska autobusa, ranog jutarnjeg, kasnog popodnevnog ili večernjeg trajekta/broda, ulaska u smeštajnu jedinicu u kasnim popodnevnim ili večernjim časovima, napuštanja iste u noćnim i ranim jutarnjim časovima i slično, te navedeno ne može biti predmet reklamacije. 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 promene navedenog vremena poletanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio saobraćaja. Po pravilu odlazak i dolazak, poletanje i sletanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je, na primer, obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Isto važi i u slučaju kašnjenja ostalih prevoznih sredstava u okviru Programa.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora, lokalnog predstavnika ili lokalne agencije, ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo u smeštajnom objektu ili mestu boravka, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način (na vaučeru, recepciji, u smeštajnoj jedinici putem dostavljene pisane informacije i drugo). Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, transfera, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i drugo) obavezuju Putnika, a ne pridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let aviona treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase. Ukoliko pre započinjanja putovanja dođe do promene smeštajnog objekta koja nije prouzrokovana krivicom Organizatora, Putnik je dužan da bez naknade, odnosno smanjenja cene ugovorenog aranžmana prihvati ponuđenu zamenu, ukoliko je u istom mestu i iste ili više kategorije, osim u slučaju da želi da, zbog promene, odustane od putovanja, što je moguće bez primene tačke 12. OUP. U tom slučaju, eventualna viša cena vanpansionске potrošnje i bakšiša u hotelu iste ili više kategorije ne može biti predmet reklamacije Putnika.

Kada treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale stvarne 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.

## **8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:**

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, kategoriju, lokaciju i položaj smeštajnog objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i druge karakteristike,

- smeštaj Putnika u smeštajnu jedinicu je najranije posle 14.00 i najkasnije do 16.00 časova na dan početka korišćenja smeštaja, a napuštanje smeštajne jedinice najkasnije do 09.00 časova u vilama (studiji i apartmani) i pansionima, u hotelima do 10.00 časova, na dan završetka korišćenja smeštajne jedinice. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajne jedinice, ni na cenu smeštajne jedinice, ni na cenu ishrane, 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. Ti pomoćni ležajevi, mogu znatno smanjiti prostor i komfor u smeštajnoj jedinici i oni mogu 3

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. Klima uređaji mogu biti centralni ili pojedinačni i 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. 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, 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.

- usluga ALL INCLUSIVE, (dalje: **AI**) ili sve uključeno 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 sajtu hotela ili kod drugih tour operatora 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 drugačije nije 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 samoposluživanje 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,<sup>4</sup>

destinacije i zemlje. Sadržaj i koncept usluge je dostupan kod Organizatora na srpskom ili engleskom jeziku i Putnik je o njemu pismeno 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, odnosno izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

- 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 odjave na recepciji ili kod vlasnika smeštajnog objekta prestaju sve ugovorene usluge vezane za hotel ili smeštajni objekat.

**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 (minibus, kombi, putničko vozilo, taksi i slično) i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (na primer prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Ukoliko nije izvršena doplata za određenu kategoriju sedišta ili ležaja u prevoznom sredstvu (po cenovniku), Putnik ima obavezu da prihvati svako dodeljeno sedište ili ležaj u prevoznom sredstvu koje mu Organizator dodeli.

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih prevoznih sredstava koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (automobil, taksi, kombi, autobus, standardni autobus ili autobus na sprat, trajekt, brod, čamac i drugo), kao i druga ispravna i registrovana prevozna sredstva ako to okolnosti (mali broj putnika, saobraćajne gužve, vremenske nepogode, štrajkovi...) uslovljavaju,

- za vreme vožnje u autobusima toaleti nisu u upotrebi, osim ukoliko to nije posebno navedeno u Programu. Ukoliko Organizator angažuje kombi ili autobus, u njima ne mora biti toalet. Tokom prevoza prevoznim sredstvom, zabranjeno je pušenje običnih i elektronskih cigareta, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. U slučaju nepoštovanja ovih odredaba, pratilac autobusa će uskratiti dalji prevoz putniku. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom ne pažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi prevozniku na licu mesta.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje drugih putnika, saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi u prevozno sredstvo ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. OUP.

- maršrutu i pauze (mesta i dužine trajanja) tokom putovanja određuje pratilac grupe i vozač koji imaju pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih, zakonskih ili bezbedonosnih i sličnih okolnosti, promene red vožnje, mesto polaska/dolaska autobusa, maršrutu i mesta za pauze i redosled obilazaka lokaliteta i lokalitete koji će se obići. Organizator ima pravo da skrene prevozno sredstvo do 20 kilometara sa objavljene maršrute radi sakupljanja Putnika, a da o tome prethodno ne obavesti Putnika.

- zbog velikog broja vila i hotela u pojedinim mestima odredišta, kao i zbog nepredvidivih saobraćajnih gužvi ili radova na putu, polazak ispred vila ili hotela može biti i 60 minuta nakon zakazanog vremena povratka. U slučaju kašnjenja u odnosu na objavljeno vreme povratka autobusa, broda ili aviona, Organizator nema obavezu obaveštavanja Putnika o tome.

- neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena, prezimena, godišta rođenja putnika i drugo) mogu imati za posledicu ispisivanje nove brodske ili avionske karte, uz troškove ili proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku i brodsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata brodske, avionske i bording karte. Putnik u celosti snosi posledice gubitka/nestanka iste tokom putovanja.

- brodske, avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim imenima, relacijama, datumima i vremenima.

- prevoz Putnika vazdušnim, drumskim, 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 uticaja i odgovornosti su Organizatora.

- uplatom prevoza (u okviru aranžmana ili samo prevoza) smatra se da je putnik pročitao sve navedene napomene i izvode vezane za prevoz, te u slučaju da dodje do navedenih situacija i tački 8.3., to ne može biti predmet naknadnog prigovora i žalbe.

**9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane Srbije i sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati 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 informiše kod nadležnog organa i konzulata i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize i osiguranja, ukoliko iste pribavlja Organizator. Službenik Organizatora, niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje ispravnost i važnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne 5



garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre izlazak, 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 i posebne potrebe, kao na primer specifična ishrana, karakteristike smeštaja, uslove tokom prevoza, itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i drugo, jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da se o tome informiše i da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za nastalu štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i odredišnih zemalja, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, važiće odredbe tačke 12. OUP.

**10. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika na aerodromu. 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 da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/209-4444 ili web sajt: <http://www.beg.aero/> Štete i gubitak prtljaga na avionu 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. Organizator ne može biti odgovoran za gubitak prtljaga u avionu ili brodu ili na aerodromu/ ili u luci.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti do 2 komada prtljaga, osim bicikla, čamca, vanbrodskog motora, mopeda, nameštaja i drugo/slično i predati ga ovlašćenom licu Organizatora ili vozaču. Preko propisane količine, prevoznik može odbiti da primi višak prtljaga ili ga dodatno naplati. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Prevoznik neće primiti od Putnika prtljag koji nije lični (na primer trgovačka roba, mašine, alate, prevozna sredstva i drugo), zapaljive i opasne materije i kućne ljubimce. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima (lični prtljag) unetim u prevozno sredstvo (kako u prostor za prtljag, tako i u kabinu autobusa, aviona, broda...), o predaji i preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat i jedinicu. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uslovima osiguranja. Prenos prtljaga i pešačenje Putnika od/do mesta parkiranja prevoznog sredstva do smeštajne jedinice i obrnuto je obaveza Putnika (prevozno sredstvo ili vozilo za transfer i prevoz prtljaga će prići što je moguće bliže smeštajnom objektu odnosno prevoznom sredstvu). Za zaboravljen prtljag, nestanak ili oštećenje u transportu od parkinga, aerodroma, luke i slično, do smeštajnog objekta i nazad, Organizator ne snosi odgovornost.

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

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 i prevoznik ne odgovaraju za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, nakit, vredne stvari, uređaji, aparati i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. 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. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

11.1. Pre početka putovanja: Organizator može vršiti izmenu Programa putovanja samo ako su izmene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti. Troškove koji su nastali usled izmene Programa snosi Organizator, a smanjenje troškova ide u korist Putnika. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret Organizatora, upotrebom objekta više kategorije. Ako su u Programu putovanja izvršene bitne izmene bez opravdanih razloga, Organizator putovanja mora u celosti vratiti ono što je primio od Putnika, koji je zbog toga odustao od putovanja. (čl.879 ZOO).

**Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana pre početka korišćenja usluge, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu.** Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvatanja nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu mogućnost ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

Organizator ima pravo raskinuti ili promeniti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih Putnika, za organizovana grupna putovanja, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka putovanja,
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj celokupnih uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. Pod napred navedeno spada, na primer, da za prethodno potvrđenu rezervaciju (sobu/apartman) nema mesta u hotelu/vili, zbog tzv. "overbooking-a" učinjenog od strane hotela/vile (prodaja većeg broja soba/apartmana nego stvarnog broja soba/apartmana) ili je ponudjena zamena sobe/apartmana ili hotela/vile od strane hotelijera ili lokalne agencije neadekvatna. Za te slučajeve, za organizovana grupna i individualna putovanja, Organizator je 6

dužan o tome obavestiti Putnika najkasnije 1 dan pre početka putovanja. Ako o tome nije imao nikakva saznanja, odnosno ako Organizator o tome nije bio unapred obavešten od strane hotelijera, vlasnika vile ili lokalne agencije, ne može biti u obavezi da o tome obavesti Putnika, niti može biti odgovoran za raskid ili promenu ugovora.

- Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje započinjanja putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, dodatnih, ne ugovorenih zahteva, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknadi pričinjenu štetu.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih Putnika mora biti: za putovanje autobusom 35 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi i interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio - charter linijama, vozovima, hidroglicerima i drugo najmanje 90% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

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

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

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da Organizatoru nadoknadi pričinjenu eventualnu štetu. U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi, štrajkovi i slično), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

## **12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:**

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od ugovorenog putovanja, o čemu je dužan pismeno obavestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Promena datuma putovanja, promena smeštajnog objekta, kao i odustanak jednog od putnika iz ugovora, smatraju se otkazom Putnika od putovanja. Za destinacije za koje je potrebna viza, otkazni rok se računa do dana predviđenog za predaju dokumentacije za vizu. Datum pismene izjave ili 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 se putovanje otkáže 90 do 46 dana pre početka korišćenja usluge - blagovremeni otkaz (Zakon o zaštiti potrošača, član 99, stavovi 1. i 2.), Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova u iznosu od najmanje 1.800,00 dinara, a najviše do iznosa od 5% od ukupne cene aranžmana,

\*10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,

\*25 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,

\*50 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

\*80 % ako se putovanje otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

\*90 % ako se putovanje otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

\*100 % ako se putovanje otkáže 5 ili manje dana pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na polazak, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata tokom putovanja, nedolazak u objekat smeštaja, odustanka u toku puta.

**Izuzetno od Člana 21.1. procentualna skala se ne primenjuje u slučaju kada je u Ugovoru navedeno da je usluga „non refundable”, odnosno bez refundacije / povraćaja uplaćenih sredstava.**

Izuzetno od Člana 12.1., primenjivaće se sledeća skala ako se putovanje otkáže i to kod brodskih krstarenja i putovanja preko inostranih organizatora:

učinjeni administrativni troškovi, a najmanje 70 eur po punoplativoj osobi u dinarskoj protivvrednosti do 120 dana pre početka putovanja-blagovremeni otkaz,

10% od 120 do 91 dana pre početka putovanja,

25% od 90 do 61 dana pre početka putovanja,

50% od 60 do 46 dana pre početka putovanja,

60% od 45 do 31 dana pre početka putovanja,

100% od 30 dana i manje pre početka putovanja, na dan putovanja, nedolaska na vreme na ukrcaj, usled nedostatka i neispravnosti putnih dokumenata i odustanka u toku puta,

ili prema Posebnim uslovima putovanja (dalje: **PUP**) ukoliko su propisani i utvrdjeni za konkretnu, predmetnu, brodsku kompaniju ili stranog organizatora, o čemu će Putnik biti obavešten putem uručenja PUP.

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

Odustanak jednog putnika iz ugovora od putovanja, ne oslobadja ostale putnike iz ugovora obaveze isplate celokupnog ugovorenog putovanja. Takav slučaj će se smatrati promenom ili odustankom od ugovorenog putovanja i primenjivaće se napred navedene odredbe za slučaj odustajanja od putovanja, osim u slučaju da putnici sami pronadju zamenu, kada će se obračunati i naplatiti samo stvarni, učinjeni, troškovi promene putnika i to samo u slučaju da su za to ispunjeni svi zakonski i vremenski (termini) uslovi za promenu.

Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i slično), a koji mogu biti najviše do visine cene smeštaja, ishrane i prevoza, ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- iznenadne bolesti ili smrti Putnika i njegovog krvnog srodnika u prvoj liniji, a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno, bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno, usvojenika i usvojioca,
- poziva za vojnu vežbu Putnika (ako se ne može otkazati) i elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa Srbije (u/za Srbiju) ili tranzitne i odredišne zemlje.

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

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 ili hronične bolesti, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici i onemogućava početak i korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj ukupno uplaćenih sredstava, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Ukoliko uplaćena akontacija nije dovoljna da pokrije nastale troškove otkaza, Putnik je dužan nadoknaditi štetu Organizatoru do punog iznosa troškova. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja od otkaza, 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 (autobuske, avio i brodske karte koje se najčešće ne mogu stornirati i vratiti i sl., a naročito u charter saobraćaju ili kod karata u redovnom saobraćaju kupljenih uz klauzulu da se karte ne mogu vratiti, tzv. "not refundable").

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 obavi znatan deo usluga koje su utvrđene 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 tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.



**13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:** U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje, osiguranje od otkaza i osiguranje prtljaga. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom, i to za otkaz putovanja, osiguranja prtljaga, osiguranja putne odgovornosti, zdravstvenog osiguranja i osiguranja protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja i osiguranja od otkaza i prtljaga Putniku, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik treba da pročita 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 obezbedi kod Organizatora, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima Garancije putovanja u visini 300.000 eura, kojom 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 nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa OUP, 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, koje su određene OUP i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator 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 Ugovoru o Garanciji putovanja broj 0041/2018 od 10.01.2018. zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14, Polisa broj 300060425 od 28.12.2017. Akcionarskog društva za osiguranje „DDOR Novi Sad“. Polisa važi u periodu 25.01.2018-25.01.2019.godine. **Garancija putovanja se aktivira** bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, **pisanim putem ili telegramom** na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: [garancijaputovanja@yuta.rs](mailto:garancijaputovanja@yuta.rs). (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 OUP i Opštim uslovima YUTA-e.)

**14. POMOĆ, REKLAMACIJE, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:** Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena i da vodi evidenciju primljenih reklamacija, da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdanu reklamaciju saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (na primer prevozniku, hotelijeru, lokalnoj agenciji – partneru Organizatora i drugima), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik prvo treba kontaktirati predstavnika Organizatora ili lokalnu agenciju – partnera Organizatora. U slučaju da mu oni nisu dostupni, može kontaktirati Organizatora preko telefonskog broja 00381113033340, radnim danima od 08.30 do 20.00 časova, subotom od 09.00 do 15.00 časova po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [upit@mitos-travel.com](mailto:upit@mitos-travel.com). Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu i broj telefona preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamerno saraduje i strpljivo sačeka primereni rok u zavisnosti od prirode reklamacije za rešavanje opravdane reklamacije na licu mesta, gde je vremenski okvir od 24 do 48 časova (na primer kvar frižidera, nestanak struje ili vode-hladne ili tople, loše očišćen apartman, nedostatak opreme, posudja, posteljine, peškira, prebukiranost hotela i drugi nedostaci) i prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi ili slično priveremeno rešenje do konačnog. U slučaju da Putnik pretil Organizatoru ili predstavniku Organizatora ili njegovo ponašanje prelazi granice Zakonom dozvoljenog i pristojnog ponašanja, predstavnik je obavezan zatražiti asistenciju i zaštitu policije. U takvom slučaju Organizator odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju mogao trpeti Putnik. Ako Putnik na licu mesta ne prihvati ponudjeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator neće uvažiti naknadne putnikove reklamacije. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen. Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, da odlučuju o zameni smeštajnog objekta ili jedinice,

mesta u autobusu i slično, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene na licu mesta, a ni po povratku sa putovanja, 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 trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostaviti osnovane i dokumentovane reklamacije (pisanu reklamaciju sa lica mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik, potpisnik ugovora, u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne reklamacije. Reklamaciju i drugo Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi na adresu poslovnice Organizatora u Beogradu, Majke Jevrosime 4, ili na email [upit@mitos-travel.com](mailto:upit@mitos-travel.com), ili na adresu ovlašćenog Posrednika (ako je Ugovor zaključen preko Posrednika). Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Ukoliko Putnik propusti da blagovremeno obavesti Organizatora o nedostacima pruženih usluga ili nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između ugovorenih i pruženih usluga, ne može zahtevati umanjene cene, raskid ugovora i naknadu štete.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i ukoliko je reklamacija delimično ili potpuno uvažena, u narednom roku od 15 dana isplatiti razliku u ceni. Organizator može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika, ili u slučaju sakupljanja izveštaja i dokaza i to evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamaciji koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, nematerijalnu štetu, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa Zakonom, ovim OUP, PUP i OUP YUTA, 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 i drugim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane, ispunjenje ugovorne obaveze Organizatora tokom boravka Putnika postane nemoguće, troškove povratka Putnika u mesto polaska ili drugo dogovoreno mesto, snose ugovorne strane u jednakim delovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora snosi Putnik.

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 izvršilaca.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora. U tom slučaju će Organizator zatražiti zaštitu svojih prava i naknadu pretrpljene štete pred sudskim organima.

#### **15. PROGRAM PO ZAHTEVU PUTNIKA, POJEDINAČNE USLUGE I REZERVACIJE „NA UPIT“:**

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtevu**) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika. Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih OUP i PUP, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (na primer let i kružna tura itd.), naknada za storno troškove se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvestiti 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:

učinjeni administrativni troškovi, (do 5% cene koštanja smeštaja), ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana pre početka putovanja,

20 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

40 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se putovanje otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

90 % ako se putovanje otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

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

**15.2. Pojedinačne usluge i „rezervacije na upit“:** Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge), bio on domicilni ili inostrani pružalac usluge.

Za individualne rezervacije i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti prema prodajnom kursu za efektivu Banca Intesa-e. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane pružaoca usluge, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju pružalac usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo Posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (na primer pojedinačna usluga smeštaja, krstarenja, prevoza autobusom, avionom, brodom ili vozom, ulaznice za sportske i kulturne manifestacije, izlete, rent-a car i drugo). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge, npr. kod iznajmljivanja vozila (rent a car) Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poledini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila. Rezervacije vozila važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model, a često se mogu isporučiti i vozila više kategorije po ugovorenoj ceni, što nikako ne može biti razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu npr. zbog povećane potrošnje goriva, skuplje putarine i drugo. Vozilo se ne može preuzeti bez vaučera, vozačke dozvole i kreditne kartice (sigurnosnog depozita i do 1500 eura). U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

**Kod pojedinačnih usluga i „rezervacija na upit“ primenuje se sledeća skala otkaza:**

**Ako se smeštaj otkáže do 60 dana pre početka usluge, učinjeni administrativni troškovi su do 5% (blagovremeni otkaz). Ovi troškovi se odnose na tačku A. i na tačku B.**

**Skala troškova unutar 60 dana pre početka korišćenja usluge:**

**A. za hotelski smeštaj:**

Otkaz od 59-30 dana pre početka usluge 10%  
Otkaz od 29 do 22 dana pre početka usluge 15%  
Otkaz od 21 do 15 dana pre početka usluge 25%  
Otkaz od 14 do 8 dana pre početka usluge 50 %  
Otkaz 7 dana pre početka usluge ili na sam dan početka usluge 100%

**B. za zakup apartmana ili vile po smeštajnoj jedinici:**

Otkaz od 59 do 45 dana pre početka usluge 20%  
Otkaz od 44 do 30 dana pre početka usluge 50%  
Otkaz od 29 do 16 dana pre početka usluge 70%  
Otkaz od 15 dana do i nakon početka usluge 100%

**C. ostale individualne usluge:** Rezervisane pojedine usluge, kao na primer ulaznice za muzeje, koncerte, pozorište, karte za voz, autobus, trajekt, ski pass, razgledanja, pojedinačni transferi i drugo, prilikom eventualnog otkaza ili zakašnjenja na početak korišćenja usluge, Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge. Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog otkaza potrebno je Organizatoru vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke i karte za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene. Visina refundacije za blagovremene otkaze pojedinačne usluge prevoza zavisi isključivo od Opštih uslova prevoznika i otkaza davaoca pojedinačne usluge (npr. trajektne kompanije, ski liftova, avio kompanije i slično).

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, kuću ili vilu, Organizator upozorava Putnika na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji smeštajne jedinice za odmor na upotrebu može tražiti odgovarajući depozit za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu, a koji će mu biti vraćen od zakupodavca u roku i na način koji isti navede. Takođe, moguće je da neki troškovi tokom boravka budu naknadno naplaćeni prilikom odjave iz smeštaja, kao što su struja, čišćenje, pranje posteljine i slično.

**16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:** Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, telefoni, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima iz Ugovora i licima određenim posebnim zakonskim propisima. Potpisivanjem ugovora Putnik se saglasio da povremeno prima SMS i email poruke sa obaveštenjima vezana za putovanje iz ugovora i razne promocije Organizatora na broj mobilnog telefona i email adresu koji je dostavio Organizatoru.

**17. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može Pogromom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove OUP, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đlački, lov i ribolov, ekstremni sportovi, krstarenja, avanturistička i tzv. daleka putovanja, i drugo) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora, što važi i za ove OUP i druge PUP. Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14, za rešavanje međusobnih sporova, a u slučaju Zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda, Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost Suda prema sedištu Organizatora, uz primenu ovih OUP i drugih PUP, kao i OUP YUTA i propisa Republike Srbije. Odredbe ovih OUP čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim definisanih odredbi Ugovorom, koje su povoljnije za putnika. Za sva pitanja koja nisu obuhvaćena ovim OUP primenjivaće se PUP, Zakon o turizmu, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o potrošačima, OUP YUTA, kao i dosadašnja praksa. Svojim potpisom na Ugovoru, Putnik potvrđuje da su mu ovi OUP uručeni i da ih je prihvatio.

Ovi OUP važe od 01.12.2018. godine kada prestaju da važe prethodni OUP objavljeni 25.01.2018. godine.

MITOS TRAVEL POSEDUJE LICENCU OTP 72/2014.

Licenca izdata rešenjem APR-a, BT 1982/2014 od 14.11.2014.

Licenca obnovljena 14.11.2017. i važi do 14.11.2020.godine

MITOS TRAVEL