

## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Na osnovu odredbi Zakona o turizmu ("Sl. glasnik RS", 45/2005), drugih važećih propisa I Statuta-Ugovora direktor – Upravni odbor Turističke agencije „Intertours” iz Beograda ul.Kotorska br. 4 dana 27.12.2007 god. utvrđuje

### OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

**1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnica organizatora putovanja TA "Intertours" (dalje: organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (dalje: posrednik). Kada posrednik u programu putovanja organizatora i ugovoru - potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju koja može biti i u elektronskoj formi shodno Zakonu o elektronskom potpisu (dalje: ugovor). i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene plaća se 15 dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih uslova.

**2. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:** Sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku stavi na raspolaganje pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije-prigovora putnika u skladu sa zakonom, Opštim uslovima YUTA i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja; 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 se stara o pravima i interesima putnika.;

**3. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:** Da se detaljno upozna sa programom i opštim uslovima putovanja, uslovima osiguranja stavljenim na raspolaganje i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u celosti prihvata; Uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi sve 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) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih opštih uslova; Odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; Pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.mfa.gov.yu](http://www.mfa.gov.yu)) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika.

**4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se na licu mesta ino partneru organizatora putovanja. Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, priprema i organizacija putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardene usluge). ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne

uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih taksi, turističkog vodiča, lokalnog vodiča ili predstavnika organizatora, 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. usluge, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge). Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti. 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 putovanja i pisanim putem ugovorene.

Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme—čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme poletanja aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja- već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva 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 vodiča, pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.

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

**5. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Objavljena sniženja cene aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora—reklamacije putnika prema organizatoru.

**6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i

kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije posebno ugovorio posebne usluge (usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta), nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

**7. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ :** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku 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 dr. Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge.

Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno mogu pogoršati kvalitete smeštaja.

Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

Organizator ne pruzima odgovornost za gubitak ili krađu, vrednosti i dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika i hotelijera.

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 švedskog stola ili menija. Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.).

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr. ) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja.

**8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da 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 dokumnetu 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 dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditet idr. jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i sam snosi sve posledice i štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

**9. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza.

Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama a vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

10 % ako se putovanje otkáže do 30,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana,

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana,

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

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. 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), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja 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. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja. U slučaju otkaza putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putniku novac vraća osiguravajuća kompanija čiju polisu o otkazu putovanja putnik poseduje.

Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

**11. PRTLJAG :** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim, domaćim propisima i uzansama.

**12. OSIGURANJE:** Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja) za putovanja u inostranstvu i u R. Srbiji. Preporučije se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ili pojedinih vidova osiguranja objavljeni na web sajtu YUTA ([www.yuta.co.yu](http://www.yuta.co.yu)), u pisanoj formi stavljen putniku na raspolaganje, smatraju se sastavnim delom ponude uz program putovanja organizatora, ako programom putovanja nije ponuđen neki drugi paket ili vid putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize za većinu zemalja Evropske unije.

### **13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA:**

- Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdati prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), sarađivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi,

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen,

- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostaviti opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (potvrdu o prigovoru, račune o plaćenim dodatnim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije,

- Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta,

- Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije.

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 a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

- Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora odnosno reklamacije samtraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih opštih uslova. Putnik i organizator ugovaraju nadležnost Arbitraže YUTA-e za rešavanje međusobnih sporova.

**14. INDIVIDUALNA PUTOVANJA »NA UPIT«:** Za individualne »rezervacija na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 15 EUR u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrditi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudnu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti.

**15. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:** Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

**16. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl.

Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni deo ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika, a definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja uz primenu propisa R. Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od 01.01.2008 .god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi objavljeni 28.12.2005. godine.

M.P.

Direktor agencije: Bojan Djurica  
Licenca A br.76  
Adresa Kotorska br. 4, Beograd  
Tel. 011/ 2762-139  
Fax: 011/ 2759-089 fax  
e.mail: [intertou@infosky.net](mailto:intertou@infosky.net)  
[inter-bg@infosky.net](mailto:inter-bg@infosky.net)  
web sajt: [www.intertours.co.yu](http://www.intertours.co.yu)