



Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Službeni glasnik RS“ br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 – dr. zakon, 93/2012 i 84/2015), direktor privrednog društva turistička agencija “SUPER STAR TRAVEL DOO” BEOGRAD, Lole Ribara 157, Jelena Vuksan, dana 25.01.2017. godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE: Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (u daljem tekstu: ugovor o putovanju), svojim potpisom u ime svih putnika iz ugovora, putnik (u daljem tekstu: putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi), zajedno sa unapred pripremljenim i objavljenim programom putovanja, da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa mogu nostima uplate putnog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju koji se zaključuje između putnika i turističke agencije SUPER STAR TRAVEL DOO BEOGRAD kao organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator putovanja) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su na poseban način definisane ugovorom o putovanju ili konkretnim programom putovanja.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Za putovanja koje organizuje SUPER STAR TRAVEL putnik može da se prijavi u njegovim turističkim poslovnica, kao i u poslovnica ovlašćenih turističkih agencija – posrednika (u daljem tekstu: posrednik) koje sa SUPER STAR TRAVELOM imaju zaključen ugovor o posredovanju. Rok za prijavljivanje je najkasnije 20 dana pre polaska (ili do popune mesta), ako drugačije nije naznačeno u pojedinačnim programima putovanja. U slučaju da posrednik u programu putovanja SUPER STAR TRAVELA kao organizatora putovanja i ugovoru o putovanju zaključenom sa putnikom ne nazna i svoje svojstvo posrednika, SUPER STAR TRAVEL kao organizator putovanja neće odgovarati za izvršenje programa putovanja prema putniku, već će to biti obaveza posrednika. Prijava putnika postaje punova na kada je potvrđena zaključenjem ugovora o putovanju na način na koji je prijava izvršena i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se najkasnije 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko putnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12 ovih Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz ugovora o putovanju. Zaključenjem ugovora o putovanju, program putovanja (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 o putovanju, otkazne odredbe i izmene važe za sve putnike obuhvaćene ugovorom o putovanju. Za ocenu blagovremenosti uplate merodavan je datum uplate na račun organizatora putovanja ili posrednika. U slučaju neblagovremene uplate akontacije, doplate ili cene putovanja u celosti od strane putnika, organizator putovanja može odustati od ugovora o putovanju i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12 ovih Opštih uslova.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:

- da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju;
- da u ugovor o putovanju unese posebne zahteve putnika sa kojima se na isključiv način saglasio;
- da putniku uruči program putovanja i opšte uslove putovanja;
- da informiše putnika o ponudi putnog osiguranja;
- da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju ugovora o putovanju, po osnovu blagovremene pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju ugovora nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih i nepredvidivih događaja na koje organizator putovanja nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pa nje ili nekim drugim događajima koje organizator putovanja nije mogao predvideti i prevladati;
- da se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima putnika;
- da pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera ili broj telefona organizatora putovanja za nužnu pomoć putniku;
- organizator putovanja nije odgovoran za fakultativne i na samom odredištu izvršene usluge koje pruži i naplati partner organizatora putovanja u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja, ni pisanim putem ugovorene;
- organizator putovanja ne može biti odgovoran putniku za štetu koju putnik pretrpi usled učešća u sportskim i slobodnim aktivnostima po izboru putnika;
- organizator putovanja upozorava putnika da usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebno pisanom ugovoru o putovanju, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika; podaci o klimi, temperaturama, kursevima valuta i slično, navedeni u programima putovanja su okvirni, potiču iz različitih izvora i podložni su promenama, pa se smatraju okvirnim informacijama, koje tako će ne mogu da budu predmet prigovora organizatoru putovanja.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz ugovora o putovanju, sa programom putovanja i ovim Opštim uslovima i da ih u celosti prihvati, a što putnik potvrđuje svojim potpisom na ugovoru o putovanju;
- da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim programom, ukoliko ih ima, i da o tim posebnim zahtevima postigne sporazum sa organizatorom putovanja koji će biti obavezujući za organizatora putovanja samo u slučaju da je unet u ugovor o putovanju;
- da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer Organizator putovanja nije u obavezi da iste obezbedi, s tim da organizator putovanja može ponuditi polise osiguranja osiguravajućeg društva sa kojim ima zaključen ugovor o zastupanju. Putnik se posebno obavezuje da pažljivo pročita ugovor o putovanju, kao i tačku 13. Opštih uslova gde Organizator putovanja naglašava da ako putnik nije u mogućnosti da, na traženje

pograničnih vlasti stavi na uvid polisu osiguranja to bi moglo, u nekim prilikama, da bude razlog za uskraćivanje dozvole za nastavak putovanja;

- da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen ugovorom o putovanju;

- da organizatoru putovanja blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i da garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);

- da poštuje pravila ponašanja u smeštajnom objektu (posebno pravila o načinu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, zabrani pušenja i unošenja hrane i pića u sobe, poštovanju kućnog reda, napuštanju sobe u određeno vreme, prikladnom odevanju u restoranima i društvenim prostorijama i slično), budući da organizator putovanja ne odgovara za eventualnu štetu pričinjenu putniku koja nastane usled nepoštovanja pomenutih pravila u smeštajnom objektu;

- da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova, posebno štetu koju im prouzrokuje izazivanjem nereda i u učestvovanjem u tuči, korišćenjem alkohola i/ili opojnih droga, grubim vređanjem ili zlostavljanjem drugog, vršenjem nasilja prema drugom, drskim ili bezobzirnim ponašanjem kojim značajnije ugrožava spokojstvo građana ili teže remeti javni red i mir, i slično;

- da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, organizatoru putovanja naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,

- da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti u pisanoj formi predstavniku organizatoru putovanja, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru putovanja ili neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru) i da saraduje u dobroj nameri da se na licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi; u tom smislu putnik je obavezan da sačeka razumno vreme (do 48h) potrebno da se otklone kvarovi, nedostaci ili drugi uzroci koji su prouzrokovali prigovor (prekid u snabdevanju vodom ili strujom, kvar uređaja za grejanje ili hlađenje, kvar lifta, promena smeštaja, itd.) i da prihvati realno moguće i zadovoljavajuće rešenje u datim okolnostima;

- da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati pre početka putovanja, informiše kod ovlašćenih predstavnika organizatora putovanja o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora putovanja na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u programu putovanja ili na drugi način ako je tako posebno ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora putnika. Plaćanje za fakultativne izlete u inostranstvu obavlja se u inostranstvu, isključivo u lokalnoj valuti, u efektivu, direktno neposrednom izvršiocu usluge. Organizator putovanja može da predvidi da i druge usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plati direktno partneru organizatora putovanja u inostranstvu. U svakom pojedinom programu putovanja navedene su usluge koje su uključene, kao i one koje nisu uključene u cenu putovanja. U načelu, cena iz ugovora o putovanju uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje

dve ili više usluga prose nog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća, dok cena putovanja ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd.), dodatne obroke i dr., koje usluge moraju biti posebno ugovorene. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora putovanja ugovara posebne usluge koje nisu predviđene programom putovanja. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora); u slučaju pogrešno navedene starosti putnika kao i drugih promena nastalih nakon potvrđene rezervacije, organizator putovanja ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00 dinara za manipulativne troškove.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja, ako je nakon zaključenja ugovora o putovanju došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja, Organizator je dužan da izmene bez odlaganja saopšti putniku, odnosno ugovaraču aranžmana, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču. Ako je putnik, odnosno ugovarač putovanja sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, Organizator je dužan da navedene izmene dostavi putniku, odnosno ugovaraču putovanja sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju. Putnik, odnosno ugovarač putovanja može da prihvati dostavljene izmene ugovora, uključujući izmenu prodajne cene turističkog putovanja ili da raskine ugovor o turističkom putovanju.

Putnik, odnosno ugovarač putovanja je dužan da bez odlaganja, obavesti Organizatora ili posrednika o svojoj odluci. U slučaju raskida ugovora po ovom osnovu, Organizator, odnosno posrednik je dužan da izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjenja.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10 % putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan program putovanja iz ponude organizatora putovanja bez doplate ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete organizatoru putovanja, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene obavesti organizatora putovanja o otkazu. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora putovanja da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti izraženo i konkludentno, kroz izvršenu uplatu uvećane cene. Naknadna sniženja cena turističkih putovanja iz programa putovanja organizatora putovanja ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore, i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema organizatoru putovanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van programa putovanja, o tome mora zaključiti poseban ugovor. Organizator putovanja ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica). Organizator putovanja odgovara samo za opise usluga sadržane u svojim programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo organizatoru putovanja na osporavanje ugovora. Smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema slu benoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja; međusobno se razlikuju se po kvalitetu i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza) zavisi u najvećoj meri, pored cene, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje organizator putovanja nema uticaja. Ukoliko putnik nije posebno ugovorio usluge određenih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru putovanja. Datum početka i završetka putovanja utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da uti u na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator putovanja ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve organizator putovanja ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da organizator putovanja ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za putovanja avionom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu na polasku, prvog dana putovanja, minimum dva sata ranije u odnosu na objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, dok se ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra vreme sletanja aviona na aerodrom u povratku, poslednjeg dana putovanja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je ugovor o putovanju u celosti izvršen. Za putovanja autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska, dok se ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra vreme dolaska autobusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja. Organizator putovanja zadržava pravo izmena u redosledu i vremenu realizacije sadržaja turističkog programa i fakultativnih izleta tokom putovanja, zbog vanrednih okolnosti na licu mesta (zakašnjenje ili kvar prevoznog sredstva, radovi na putu, gu ve u saobra aju, štrajkovi, državni i verski praznici i slično). Usluga turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već isključivo kontakt i pružanje neophodne - nužne pomoći putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan

način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika organizatora putovanja (posebno u vezi sa vremenom polaska, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika. Nepoštovanje i nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ugovora o putovanju i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Agresivno ponašanje putnika prema predstavnicima organizatora putovanja i ugrožavanje njihove časti, ugleda i telesnog integriteta podleže prekršajnoj i krivičnoj odgovornosti.

Promene ili odstupanja pojedinih usluga od ugovorenih koje nisu prouzrokovane voljom organizatora putovanja su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, organizator putovanja snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza. Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, organizator putovanja ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator putovanja neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ: Smeštaj je, po pravilu, obezbeđen u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima ili smeštajnim objektima čija je kategorija naznačena u programu putovanja. Ukoliko putnik nije izričito u pisanoj formi ugovorio smeštaj posebnih karakteristika prihvatice bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na lokaciju, položaj ili deo objekta (glavna zgrada ili dependans), sprat, orijentaciju sobe i slično. Ugovoreni smeštaj može da bude zamenjen smeštajem u objektu iste ili više kategorije, na teret organizatora putovanja. Putnik je obavezan da prihvati promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u objekte niže kategorije može da se izvrši samo uz saglasnost putnika i vraćanja razlike u ceni srazmerno nižoj kategoriji smeštajnog objekta. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u sobe je posle 16.00 sati na dan početka korišćenja usluga, a napuštanje soba najkasnije do 10.00 sati na dan završetka korišćenja usluga smeštaja. Smeštaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvek je uz doplatu. Na blagovremeni upit i traženje putnika organizator putovanja može da obezbedi smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom ovih soba. Trokrevetne sobe su često (čak i u mnogim novim hotelima kategorije 4 i 5 zvezdica) nedovoljno prostrane - obično veličine standardne dvokrevetne sobe sa jednim pomoćnim ležajem. Funkcionisanje klima-uređaja i grejanja u smeštajnim objektima različito je po zemljama, objektima i mesecima u toku godine; ne podrazumeva obavezno neprekidan rad 24 sata i može da bude uz doplatu, ako je to naznačeno u programu putovanja. Upozorenja organizatora putovanja u vezi sa komforom smeštaja takođe se odnose na višekrevetne sobe u smeštajnim objektima koji poseduju takvu vrstu soba, a naročito u smeštajnim objektima prevashodno namenjenim za boravak mladih (npr. hosteli). Organizator putovanja ne snosi odgovornost za nestanak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti i drugih ličnih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane hotelijera, a naročito u slučaju postojanja sigurnosnih sefova u smeštajnim objektima za čiju bezbednost odgovara direktan pružalac usluge. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa, zavisi od cene putovanja, kategorije objekta, zemlje u kojoj se nalazi i lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu

švedskog stola ili menija. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INCLUSIVE LIGHT podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora da bude identična ni u okviru iste kategorije hotela u istoj zemlji. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu (posebno o načinu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, zabrani pušenja i unošenja hrane i pića u sobe, poštovanju kućnog reda, napuštanju sobe u određeno vreme, prikladnom odevanju u restoranima i društvenim prostorijama i slično). Organizator putovanja ne odgovara za štetu pričinjenu putniku zbog nepoštovanja pomenutih pravila u smeštajnom objektu.

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 putovanja i primenjuju se propisi, principi i pravila određena od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće, kao ni korišćenje WC-a tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu;
- organizator putovanja ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju;
- za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije posebno odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu koju prouzrokuje svojom nepažnjom ili krivicom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta;
- putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanja saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom organizator putovanja ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza organizatora putovanja. Ukoliko putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12 ovih Opštih uslova;
- putni pravac, pauze, mesta i dužinu njihovog trajanja određuje vođa ili vozač. Vođa ili vozač imaju pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promene red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokaliteta;
- svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa i uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju svih dogovorenih satnica. Organizator putovanja je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom putnika i nije u obavezi da čeka pojedine putnike duže od 15 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Usputno prihvatanje putnika ne može biti duže od 15 minuta. Organizator putovanja ne može biti odgovoran ukoliko putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog putnika;
- neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru putovanja sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) može imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja;
- avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima;

- prevoz putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su organizatora putovanja.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan upoznavati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog stranog predstavništva i da sam obezbedi potrebne uslove i isprave za putovanje. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važe u putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru putovanja ispravne i kompletne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora putovanja ili posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator putovanja posreduje u postupku podnošenja dokumentacije radi dobijanja vize, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi 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 sa organizatorom putovanja posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifičnu ishranu, određenu vrstu smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom organizator putovanja ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, niti odgovornost za 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 da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Republike 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 ta ke, primenjuju se odredbe ta ke 12 ovih Opštih uslova.

10. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu „Nikola Tesla” u Beogradu, na telefon 011/ 209-4444 ili preko web sajta: www.beg.aero. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Štetu i/ili gubitak prtljaga na letovima putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Kod prevoza autobusom putnik može poneti maksimalno 2 komada prtljaga, i to jedan kofer (ili jednu putnu torbu) u boksu za prtljag i, po pravilu, jedan ručni prtljag. Putnik je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva, kao i o svom ručnom prtljagu unetom u avion ili autobus; treba da ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od

ulaska u hotele ili smeštajne objekte do njihovog napuštanja, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja avionom ili autobusom. Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, putnik ostvaruje obrađaju i se lično i direktno prevozniku ili pružaocu usluga smeštaja, prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama. Sve posledice i troškove izazvane nepridržavanjem pravila o prtljagu u vazдушnom i drumskom saobraćaju snosi putnik. Osim u slučaju namere i grube nepažnje, organizator putovanja ne snosi odgovornost za prtljag i predmete koji se obično ne nose sa sobom na putovanje, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na uvanje. Putniku se ne preporučuje da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom se putniku savetuje da iste preda uredno na uvanje ili da ih nosi sa sobom. Dužnost je putnika da vidljivo označi svoj prtljag ličnim podacima i da li na dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznom sredstvu, jer organizator putovanja ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku organizatora putovanja ili neposrednog izvršioca usluge.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Pre početka putovanja: Organizator putovanja je dužan da putnika obavesti o bitnoj promeni programa putovanja na način na koji je zaključen ugovor o putovanju, najkasnije u roku od 5 dana pre početka putovanja, a putnik ima rok od 24 sata od dana prijema obavještenja o promeni odgovoriti organizatoru putovanja: da li prihvata zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta i plati razliku u ceni, odnosno da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u ceni, odnosno da zahteva povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Prihvatanje izmenjenog programa putovanja može se izvršiti i posredno, kroz izvršenu uplatu novougovorene cene, odnosno doplate u odnosu na ranije utvrđenu nižu cenu. U slučaju prihvatanja izmenjenog programa putovanja, putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je cena po izmenjenom programu putovanja niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove cene putovanja, ukoliko je cena po izmenjenom programu putovanja viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane organizatora putovanja, putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene.

Organizator putovanja ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika predviđenog programom putovanja, pod uslovom da je putnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja, i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja programa putovanja bile opravdan razlog organizatoru putovanja da takav program putovanja ne objavljuje i ugovor o putovanju ne zaključuje.

U oba slučaja na strani organizatora putovanja postoji obaveza da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 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

interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio - charter linijama, vozovima, hidroglicerima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja izmenjenog ugovora o putovanju putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema organizatoru putovanja po osnovu prvobitno zaključenog ugovora.

Za vreme putovanja: Organizator 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, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i slučajevi više sile), bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge nadoknade putniku, s tim da je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika o neophodnim izmenama. U navedenim slučajevima organizator putovanja snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Organizator putovanja se oslobađa ispunjenja ugovora o putovanju u slučaju da putnik ometa sprovođenje putovanja svojim grubim i nedoličnim ponašanjem, iako mu je predstavnik organizatora izrekao opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknadi eventualnu pričinjenu 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 i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti ugovor putovanju, pri čemu organizator ima pravo na stvarne, odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka putnika. Organizator putovanja ne preuzima nikakvu odgovornost ako putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA: Putnik može da otkáže ugovor tj. da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti organizatora putovanja. Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Datum kada je organizator putovanja primio dopis o otkazivanju od strane putnika, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, i koja je iskazana procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

- ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje najkasnije do 45 dana pre početka putovanja Organizator ima pravo da zadrži deo naknade koju je platio kupac na ime nastalih administrativnih troškova (član 99, stavovi 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača), i to:

- 10 % ako se putovanje otkáže 44 do 30 dana pre početka putovanja,

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

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

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

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

- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre objavljenog polaska na putovanje ili u toku samog putovanja. Izuzetno od napred navedenog, primenjivaće se sledeća skala otkaza, i to:

a) kod putovanja označenih kao interkontinentalna (Amerika, Azija, Afrika, Australija), primenjivaće se sledeći uslovi otkaza zbog striktno politike avio kompanija i hotela:

-5% ako se putovanje otkáže 120 dana pre početak putovanja,

-20% ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,

-50% ako se otkáže od 89 – 60 dana pre početka putovanja,

- 80% ako se otkaže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100% ako se putovanje otkaže 44 do pre početka ili u toku putovanja.

b) kod brodskih krstarenja:

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

c) za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastavu u prirodi, đачke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

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

Putnik je u obavezi da organizatoru putovanja nadoknadi samo pričinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: a) iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca; b) smrti bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, usvojenika i usvojioca; c) elementarne nepogode ili vanrednog stanja (zvanično proglašene). 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 vazi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje i boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Za navedene slučajeve putnik je obavezan da dostavi organizatoru putovanja dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja (potvrdu lekara opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja, umrlicu i sl.). Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkazivanje ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraza, epidemija i drugih bolesti, elementarnih nepogoda, nepogodnih klimatskih uslova i slično za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa. U slučaju otkazivanja zbog bolesti, smrti ili drugih razloga koji su pokriveni polisom osiguranja od otkaza putovanja, novac putniku vraća kompanija osiguranja čiju polisu poseduje. Putniku se, u slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima putovanja, novac vraća na isti način uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili uplatom na račun). Kod otkazivanja ugovora o putovanju, putniku se ne vraća iznos plaćen za zakonske i druge obaveze i eventualno posredovanje u pribavljanju ulaznih viza. Putnik ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju putnik je u obavezi da organizatoru putovanja nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika.

13. PUTNO OSIGURANJE: Putno osiguranje nije uključeno u cenu putovanja. Organizator putovanja je dužan da obavesti putnika o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja. Organizator putovanja,

kao i njegovi subagenti, su samo posrednici, odnosno zastupnici prilikom ponude putnog osiguranja. Ugovor o osiguranju se zaključuje između putnika i osiguravajuće kompanije kojoj se eventualni zahtevi upućuju direktno ili preko organizatora, ukoliko organizator ima zaključen ugovor o zastupanju sa osiguravajućim društvom. Organizator putovanja preporučuje putnicima da, pre polaska na putovanje, pribave polisu Međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja. Potpisivanjem ugovora o putovanju putnik potvrđuje da ga je organizator putovanja informisao o ponudi putnog osiguranja. Organizator putovanja naglašava da ako putnik nije u mogućnosti da, na traženje pograničnih vlasti stavi na uvid polisu osiguranja to bi moglo, u nekim prilikama, da bude razlog za uskraćivanje dozvole za nastavak putovanja.

14. GARANCIJA PUTOVANJA: Prema Zakonu o turizmu, Organizator putovanja ima polisu osiguranja potraživanja od turističkih agencija i osiguranja odgovornosti turističkih agencija br. **300056654** kompanije „**DDOR NOVI SAD**”. koja važi od 25.01.2017. godine, a koju će Organizator redovno produžava, svake godine, u skladu sa dobrom poslovnom praksom. Ovo osiguranje je zaključeno u smisli Posebnih uslova za osiguranje potraživanja od turističkih agencija za slučaj insolventnosti i Uslova za osiguranje odgovornosti turističkih agencija koji su uručeni osiguraniku i čine sastavni deo ugovora o osiguranju - Polise. Osigurava se: 1. Potraživanje nastalo usled nemogućnosti osiguranika kao organizatora putovanja da zbog insolventnosti izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja, u mesto polaska u zemlji i inostranstvu u smislu Posebnih uslova za osiguranje potraživanja od turističkih agencija za slučaj insolventnosti 2. Zakonska građanska odgovornost osiguranika, kao organizatora putovanja, za štete koje prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje su određene Opštim uslovima putovanja i programom putovanja u smislu Uslova za osiguranje odgovornosti turističkih agencija. Ugovoren ukupni jedinstveni limit pokriva po polisi u iznosu od **300.000 EUR-a** u dinarskoj protivvrednosti na dan obračuna naknade iz osiguranja.

U slučaju nemogućnosti organizatora da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika u mesto polaska zbog nelikvidnosti ili stečaja organizatora, putnici zatečeni na putovanju, treba da na najbrži način kontaktiraju kompaniju **Akcionarsko društvo za osiguranja –DDOR Novi Sad, adresa Bulevar Mihajla Pupina 8, Novi Sad, kontakt telefon 021/48-86-000.**

Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni: program putovanja, opšti uslovi putovanja i potvrda o garancijama putovanja i da iste u celosti prihvata.

15. POMOĆ PUTNIKU TOKOM PUTOVANJA: U hitnim slučajevima, za pomoć, kao i za reklamacije, putnik može da kontaktira organizatora putovanja putem telefona + 381 11 3444 999 ili faksa + 381 11 344 5858, radnim danima od 09 do 17 h, subotom od 09 do 15h ili putem e-mejla na adresu info@superstartravel.rs. Putnik treba da obavesti organizatora putovanja o mestu u kome se nalazi, nazivu smeštajnog objekta, adresi i broju telefona, faksa ili e-mejla putem kojeg može da bude kontaktiran u mestu trenutnog boravka.

16.PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA: Putnik je obavezan da, bez odlaganja, na licu mesta saopšti svoj prigovor predstavniku organizatora putovanja, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru putovanja ili neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru). Putnik treba da saraduje u dobroj nameri da se na licu mesta

otklone uzroci prigovora i da prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik bi trebalo da sačeka razumno vreme potrebno da se otklone kvarovi, nedostaci ili drugi uzroci koji su prouzrokovali prigovor (prekid u snabdevanju vodom ili strujom, kvar uređaja za grejanje ili hlađenje, kvar lifta, promena smeštaja, itd.) i da prihvati realno moguće i zadovoljavajuće rešenje u datim okolnostima.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta u roku od 48 sati, putnik je obavezan da preda predstavnik u organizatora ili izvršiocu usluga pisani prigovor u dva primerka koji obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ovog prigovora. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik ima pravo da traži povraćaj razlike u ceni podnošenjem pisanog prigovora u roku od 8 dana od ugovorenog dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo organizatoru putovanja, uz koji treba da dostavi kopiju prigovora podnetog na licu mesta, kao i račune o troškovima koje je eventualno imao u vezi sa neizvršenim uslugama. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja), putnik je obavezan da to naznači u dopunskoj izjavi koju treba da uruči predstavniku organizatora. Organizator putovanja neće razmatrati grupne prigovore. Svaki putnik, potpisnik ugovora, u svoje ime i u ime lica iz ugovora (ili u ime lica sa urednim punomojem za zastupanje) podnosi pojedinačni prigovor. Organizator putovanja će razmatrati samo blagovremene i dokumentovane prigovore. Organizator putovanja je dužan da putniku dostavi odgovor na prigovor u pisanoj formi i da u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni u slučaju opravdanog prigovora, sve računaju i od dana prijema urednog prigovora. Razlika u ceni na osnovu prigovora putnika može da dostigne samo iznos reklamiranog i neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene 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 neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora putovanja za rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja. Smatraće se da je, vraćanjem putniku razlike u ceni, postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima putovanja. U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, putnik i organizator putovanja prihvataju nadležnost nadležnog suda u mestu sedišta Organizatora putovanja. Svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim. Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje prigovora, organizator putovanja će smatrati nedobronamernim, kao i povredom postignutog sporazuma i potpisanog ugovora o putovanju. U slučaju sudskog spora u vezi sa ugovorom o putovanju nadležan je sud u Beogradu prema sedištu organizatora putovanja.

17. PROGRAM PUTOVANJA NA ZAHTEV PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE: Program putovanja na zahtev putnika je kombinacija dve ili više usluga koje se ne nalaze u ponudi organizatora putovanja, već ga je napravio na zahtev putnika koji sa organizatorom putovanja potpisuje ugovor o tom putovanju. Na ovako napravljen program se analogno primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova putovanja ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko putnik odustane od ugovora o putovanju dužan je da o tome u pisanoj formi (lično u poslovnici, mejlom ili preporučenom poštom) izvesti organizatora putovanja. Datum naveden na dopisu o otkazivanju ugovora o putovanju predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, izrađene

procentualno u odnosu na ukupnu cenu tra enog putovanja, ako programom putovanje nije drugačije određeno:

- ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- 15 % ako se putovanje otkáže 59 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre objavljenog polaska na putovanje ili u toku samog putovanja.

Ukoliko je na traženje putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude organizatora putovanja (npr. prevoz avionom i kru na tura) naknada za otkazivanje ugovora o putovanju se obračunava po pojedinačnoj usluzi, a zatim se pravi zbir.

Pojedinačne usluge i "rezervacije na upit": Ukoliko putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu organizator putovanja nastupa samo kao posrednik u prodaji tuđe usluge. Za pojedina ne usluge i "rezervacije na upit" putnik polaze depozit na ime troškova rezervacije koji ne može da bude manji od 50 evra u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke organizatora putovanja na dan uplate. Ukoliko rezervacija koju izvrši organizator putovanja bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko organizator putovanja ne potvrdi rezervaciju u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudjenu ili potvrdjenu rezervaciju koja je u celosti u skladu sa zahtevom putnika, organizator putovanja zadržava iznos depozita u celosti. Organizator putovanja – osim zbog svoje grube nepaznje – ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod pojedina njih turističkih usluga na zahtev putnika, za koje je on samo posrednik između putnika i neposrednih pružalaca usluga (npr. pojedina na usluga smeštaja, prevoza, izleta, rent a car-a, nabavke ulaznica, korišćenja sefa i slično). Zaključenjem ugovora o svakoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između putnika i svakog pojedinačnog pružalca usluga. Kod otkazivanja pojedinačnih usluga od strane putnika primenjuje se sledeća skala za obračun nadoknade koju plaća putnik:

a) za hotelski smeštaj

- ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- 25 % ako se otkáže od 59 do 31 dan pre početka korišćenja
- 40 % ako se otkáže 30 do 24 dana pre početka korišćenja,
- 50 % ako se otkáže 23 do 17 dana pre početka korišćenja,
- 80 % ako se otkáže 16 do 10 dana pre početka korišćenja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka korišćenja,
- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka korišćenja, ili u toku korišćenja hotelskog smeštaja.

b) za zakup apartmana po jedinici

- ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- 20 % ako se otkáže do 45 dana pre početka korišćenja,
- 50 % ako se otkáže 44 do 30 dana pre početka korišćenja,
- 70 % ako se otkáže 29 do 16 dana pre početka korišćenja,
- 100 % ako se otkáže 15 do 0 dana pre početka korišćenja ili u toku korišćenja apartmana.

c) za zakup kamp vozila i motora:

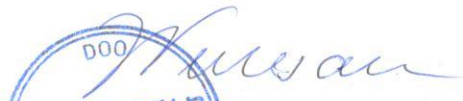

- ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- 20% ako se otkáže do 31 dan pre početka korišćenja,
- 30% ako se otkáže 30 do 22 dana pre početka korišćenja,
- 50% ako se otkáže 21 do 8 dana pre početka korišćenja,
- 65% ako se otkáže 7 do 3 dana pre početka korišćenja,
- 80% ako se otkáže 2 dana pre početka korišćenja ili kod nepojavljivanja.

Ostale individualne usluge: Kod otkazivanja ostalih pojedinačnih usluga (kao npr. ulaznice za pozorišne i operske predstave, sportske i druge priredbe, karte za prevoz autobusom, železnicom, karte za trajekt, ski pas, ulaznice za sportske događaje, itd.) putniku se obračunavaju troškovi otkazivanja u visini pune cene svake ugovorene pojedinačne usluge. U slučaju da je putnik za odmor rezervisao stan, organizator putovanja upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu. U slučajevima ugovaranja više pojedinačnih usluga, nakanda za storno se sabira, po uslovima svakog izvršioca usluga.

18. INFORMACIJE O PUTOVANJIMA: Usmene informacije na prodajnim mestima o sadržaju programa i kvalitetu usluga koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebno pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu da budu osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

19. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Lični podaci koje je putnik dao organizatoru putovanja u vezi sa realizovanjem putovanja i pribavljanjem viza predstavljaju službenu tajnu. Adrese putnika, mesto, vreme i cena putovanja, kao ni imena saputnika ne mogu da se saopštavaju drugim licima, osim licima koja su određena posebnim propisima.

20. ZAVRŠNE ODREDBE: Organizator putovanja može programom putovanja i posebnim uslovima putovanja da predvidi drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja zbog posebnih uslova i pravila koje propisuju neposredni pružaoci usluga, uz obavezu da o tim posebnim uslovima putnika upozna pre zaključenja ugovora o putovanju. Mole se putnici da pažljivo pročitaju ove Opšte uslove putovanja pre zaključivanja ugovora o putovanju. Ovi Opšti uslovi putovanja SUPER STAR TRAVELA važe od **25.01.2017. godine kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja, od 01.08.2016.**



Jelena Vuksan, direktor