

# OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Kupovinom programa zasnivate pravni odnos sa organizatorom putovanja. Potpisivanjem ugovora – prijave putovanja, dajete saglasnost da ste upoznati sa programom i uslovima programa i da ih u cjelosti prihvatate. Sve dalje navedeno o uslovima putovanja predstavlja pravnu obavezu između Vas kao kupca – korisnika usluga i organizatora i jedini je uslov za razrješavanje svih eventualno nastalih sporova.

## Član 1.

**PRIJAVE I UPLATE** Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnici turističke agencije “Buon Viaggio Travel” (u daljem tekstu: organizator) i ovlaštenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora – prijave za putovanje (u daljem tekstu: ugovor). Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 40% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene, 7 dana prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno.

Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

## Član 2.

### **PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA**

Pravo i obaveza organizatora je da:

- da putniku izda ugovor o putovanju (prijava za putovanje),
- da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
- da putniku ponudi osiguranje prema polisi koju organizator ima ugovorenu sa osiguravajućim društvom,
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti i
- da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja usluga oobuhvaćenih programom putovanja.

## Član 3.

### **POSEBNA PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

- Organizator ima pravo na izmjene u programu putovanja ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i na izmjene u programu koje su nastale tokom putovanja nakon dogovora i pristanka na promjenu programa više od 80% grupe.
- Organizator je dužan da u što kracem roku obavijesti putnike ukoliko dode do izmjene putovanja prije početka putovanja.
- U toku putovanja moguće su izmjene redosljeda boravka i turističkog programa, koje ne povlače novcanu nadoknadu od strane učesnika putovanja.
- Programom predviđen smještaj organizator može zamijeniti smještajem u drugom objektu iste ili više kategorije u mjestu koje je predviđeno programom putovanja.

- Organizator ima pravo da odustane od putovanja ako se za isti nije prijavio minimalan broj putnika predviđen programom putovanja.
- Organizator o storniranju putovanja iz ovih razloga dužan je da obavijesti putnike najkasnije 7 dana prije predviđenog putovanja i dužan je da putniku vrati cjelokupno uplacenu sumu najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.
- Isto pravo organizator ima i u slučaju ako prije ili u toku putovanja nastupe vanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, a koje nisu postojale u vrijeme primanja uplata za putovanje.
- Ukoliko se putovanje prekida iz ovih razloga organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.
- Organizator putovanja ne snosi odgovornost za zdravstvene probleme korisnika putovanja.
- Organizator može povećati cijenu i zahtijevati doplatu ako je došlo do promjene kursa razmjene valute, promjene u tarifama prevoznika, ukoliko utiče na cijenu putovanja, povećanja zakonskih, poreskih i sličnih obaveza koje utiču na povećanje cijene putovanja i jednostrano povećanje cijene pružalaca usluga bitnih za putovanje. Za povećanje objavljene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika, a povećanje cijene se može odnositi samo na dio usluga koji nije već plaćen od strane putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povratak onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom.
- Cijena aranžmana ne sadrži troškove koje putnik sam napravi u toku korišćenja aranžmana (room servis, pice iz sobnog bara, obroci koji nisu po programu, telefonski razgovori, i dr.)

#### **Član 4.**

##### **PRAVA I OBAVEZE KORISNIK PUTOVANJA**

- Pravo je i obaveza putnika da se detaljno upozna sa programom putovanja i da dobije pismeni primjerak istog.
- Da na prijavi putovanja, odnosno ugovoru o organizovanom putovanju svojeručnim potpisom potvrdi da je upoznat sa programom putovanja i da prihvata program i opšte uslove putovanja, u svoje ime i u ime putnika za čije potrebe se vrši uplata putovanja što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u prijavi "Saglasan sa opštim uslovima putovanja",
- Da uplati iznos u valutama na način i po dinamici kako je predviđeno.
- Da u predviđenom roku organizatoru da podatke i dokumenta koji su potrebni za prevoz, smještaj, prelaz preko granice. Za eventualne netacnosti u pomenutim dokumentima svu odgovornost snosi putnik lično.
- Da on lično, njegove isprave i njegov prtljag ispunjavaju uslove propisane našim propisima kao i propisima zemalja u koje se putuje (granichni, carinski, sanitarni, monetarni i dr.). U slučaju nepoštovanja propisa sve posljedice snosi sam putnik.
- Putnik odgovara lično i snosi sve, eventualne, posljedice za štetu koju pricina organizatoru putovanja ne izvršavanjem ili kršenjem navedenih i drugih zakonskih, administrativnih propisa i odredbi.
- Putnik nema pravo da traži smještaj u hotel, odnosno sobu prije 14:00 časova na dan dolaska, a dužan je da napusti hotel, odnosno sobu u 09:00 časova na dan odlaska.
- Putnik je dužan da poštuje kućni red objekta u kome je smješten i lično odgovara za eventualnu štetu koja je nanešena na objektu, sobi, apartmanu za vrijeme njegovog boravka u istom.

- Učesnici putovanja su dužni da se obavijeste kod nadležne zdravstvene ustanove i da poštuju sve zdravstvene propise za putovanje u određenu zemlju. U slučaju bolesti u toku korišćenja aranžmana troškove liječenja snosi učesnik putovanja.
- Ukoliko putnik nije izricito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja. Trokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa pomoćnim ležajem, koji može značajno pogoršati komfor smještaja. Četvorokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa dva pomoćna ležaja, koji mogu značajno pogoršati komfor smještaja.

## Član 5.

### POSEBNA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA PUTOVANJA

- Putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega koristi usluge predviđene programom putovanja. Uslov je da to lice zadovoljava posebne zahtjeve predviđene za određeno putovanje i da organizatoru putovanja nadoknadi troškove prouzrokovane zamjenom.
- Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obracun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, i to:
  - 10% -ako se otkáže 30 dana prije pocetka putovanja
  - 20% -ako se otkáže 29 do 15 dana prije pocetka putovanja
  - 50% -ako se otkáže 14 do 8 dana prije pocetka putovanja
  - <85% -ako se otkáže 7 do 1 dana prije pocetka putovanja
  - 100%-ako se otkaz izvrši na dan ili poslije pocetka putovanja
- Uplaceni avans prilikom prijave i rezervacije putovanja od strane putnika zadržava agencija u slučaju da prijavljeni putnik odustane od putovanja na račun organizacionih troškova.
- Putnik će platiti samo učinjene troškove organizatoru ukoliko do otkaza dođe usled okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i to: bolest ili smrt putnika, bratnog druga, srodnika prvog nasljednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vježbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru. U ovom slučaju putnik je dužan da u roku od 5 dana dostavi organizatoru pismenu potvrdu o uzroku otkaza, izdatu od nadležnih organa. Ukoliko lice koje je odustalo od putovanja obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu nade organizator, to lice je dužno platiti samo učinjene troškove organizatoru.
- Ukoliko učesnik putovanja svojevolumno prekine putovanje ili ukoliko je spriječen da ga nastavi zbog učinjenog prekršaja ili zbog nepoštovanja programa i uputstava predstavnika agencije, i time ne koristi programom predviđene usluge, organizator nije obavezan da prihvati zahtjev za vraćanje novca. Učesnik putovanja snosi sve posljedice zbog gubitka (krade ili drugi način nestanka) ličnih putnih dokumenata ili prtljaga prije ili u toku putovanja.
- Putnik ima pravo na besplatan prevoz prtljaga do težine koju određuje prevoznik. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za uništenje, oštećenje ili izgubljeni prtljag, kao ni za krađu prtljaga.
- Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost pasoša ili za neblagovremeno obezbjeđenje viza, kao ni odgovornost ukoliko diplomatsko-konzularno predstavništvo odbije izdavanje vize ili ako nadležni organ strane zemlje ne odobri ulazak u zemlju. Sve eventualno nastale troškove snosi učesnik putovanja.
- U slučaju eventualnih prekršaja zakona i posebno zakona zemlje u kojoj se boravi učinjene od strane nekog od putnika, sve posljedice snosi putnik lično, a organizator putovanja nije dužan

obezbijediti povratak istog lica (pocinioca prekršaja) zajedno sa ostatkom grupe, a to važi i ako prekršaj pocini grupa putnika. Organizator, takode u tom slucaju nema nikakve materijalne obaveze prema pomenutom putniku ili grupi putnika.

- Organizator putovanja korisnicima svojih usluga PREPORUCUJE da osiguraju sebe i svoj prtljag kod neke od osiguravajucih kuca na teritoriji Crne Gore u cilju zaštite usled nepredvidjenih okolnosti.

- Maloljetna lica mogu postati korisnici aranžmana samo uz pratnju jednog od roditelja ili uz pismenu saglasnost oba roditelja ovjerenu u sudu.

- Kod individualnih putovanja, agencija ne snosi odgovornost u slucaju kašnjenja putnika na prevoze iz programa putovanja.

## **Član 6.**

### **CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA**

Cijene za sva putovanja date su po osobi na bazi hotelskog smještaja u dvokrevetnim sobama, ako u programu putovanja drugacije nije predvidjeno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Turisticko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje dvije od sledecih usluga: uslugu prevoza, turistickog vodica - pratioca, smještaja, ishrane i pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cijena. Cijena aranžmana ( ako drugacije nije ugovoreno ) ne obuhvata:

- aerodromske takse,
- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, ljekarske, telefonske i sl. usluge). Sve vrste posebnih usluga ( jednokrevetna soba, dodatni obroci, sobe-pogled more ili sobe sa posebnim položajem, sobe tipa "suite" ili porodice sobe i sl. ) putnik posebno placa i dužan ih je naruciti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtjeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu placa predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne izlete i naknadno izvršene usluge po zahtjevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predvidjene programom putovanja.

## **Član 7.**

### **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudjeni smještajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, konfor i druge usluge kategorisani su po lokalnim-nacionalnim propisima od strane domicilnih turistickih uprava, a standardi smještaja i usluga su razliciti i nisu uporedivi po destinacijama. Programi putovanja su oznaceni brojem kalendarskih dana. Prvi dan je dan polaska na putovanje, a poslednji dan oznacen na programu putovanja je dan povratka.

## Član 8.

### REKLAMACIJE

- Ukoliko eventualnu štetu treba da nadoknadi pružalac usluge, organizator će odlučiti da li će isplatu izvršiti on, a od pružaoca usluga ostvariti nadoknadu ili će zastupati putnika da naknadu štete ostvari kod pružaoca usluga koji je izazvao štetu.
- Za sve sporove nastale u vezi naknade štete po ovom osnovu nadležan je Sud opšte nadležnosti.
- Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu naknadu, ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik - nosioc ugovora, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore-reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- putnik je dužan u mjestu boravka istaci prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlaštenom licu neposrednog pružaoca usluge. Putnik je obavezan saradivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponudjeno rješenje koje odgovara uplacenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadni putnikovu reklamaciju,
- ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponudjenog rješenja smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen,
- najkasnije 8 dana po povratku sa puta, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih racuna o placenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore,
- organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati prijedlog organizatora dužan je potpisi potvrdu o isplati naknade sa kluzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora.
- dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže YUTA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.
- Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, može se žaliti arbitraži YUTA-e. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, arbitražni postupak se pokreće prijedlogom putnika ili organizatora, uz obavezu uplate procijenjenih troškova arbitražnog postupka od strane oba ucesnika u postupku, a na osnovu rješenja predsjednika arbitražnog vijeca.

- Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik

ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.

#### **Član 9.**

#### **POPUSTI**

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno ( npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

#### **Član 10.**

#### **INDIVIDUALNA PUTOVANJA**

“NA UPIT“ Kod individualnih “rezervacija na upit“ organizator naplacuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i dr. troškovima (telefon, telefax, e.mail i dr.). Putnik polaže na ime troškova rezervacije (na upit) depozit koji ne može biti manji od 15 EUR. Ukoliko rezervacija bude prihvacena od strane putnika, depozit se uracunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u cjelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudjenu i potvrdjenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u cjelosti za pokrice troškova rezervacije.

ZA PUTNIKA

ZA GOLDEN MINE D.O.O.  
PJ.BUON VIAGGIO TRAVEL