

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010-84/2015) direktor“Lovćen“ d.o.o. iz Nove Pazove, dana 20.04.2016. god. utvrđuje sledeće

ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), **potvrda o Garanciji putovanja** i unapred pripremljen i objavljen rogram putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “Lovćen” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i **o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavешten, pre zaključenja Ugovora.**

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

odredbe i izmene важе за све наведене путнике у Уговору.

За благовременост уплате, меродаван је датум уплате, на рачун Организатора или Посредника. У случају неблаговремене уплате у целости, авансног плаћања или плаћања преосталог дела уплате аранжмана, Организатор путовања може одустати од Уговора и тражити надокнаду у складу са тачком 12. ових Општих услова.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- *У Уговору, осим услуга из Програма, уносе се посебни захтеви путника, са којима се искључиво Организатор сагласио,*
- *Исплати сразмерну реалну разлику између уговорене цене и цене путовања, снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу Уговора (далје: Снижење цене), поводом благовремене и основане писане рекламације - приговора Путника, у складу са законом и овим Општим условима, осим ако су пропусти у извршењу Уговора настали: кривicom Путника, или се приписују трећем лицу које није било уговорени непосредни пружалац услуга у реализацији Програма, деловањем више силе или непредвиђених догађаја на које Организатор нема утицаја и чије су последице неизбежне упркос примени, дужне пажње или неким другим догађајима које Организатор није могао предвидети и превладати,*
- *Сагласно добрим пословним обичајима у овој области да се стара о правима и интересима Путника,*
- *Пре поласка на пут достави име, адресу и број телефона локалног представника, односно локалне агенције партнера, а изузетно и по потреби, адресу и број телефона Организатора за нуžну помоћ Путнику,*
- *Не одговара за услуге пружене Путнику од стране других лица ван Програма,*
- *Све усмене и било које друге врсте информација, које се разликују од оних које су садржане у Програму, Уговору или Посебном уговору и овим Општим условима, не обавезују Организатора и не могу бити основ за истичање приговора или рекламације путника.*

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- *Да се детаљно упозна, као и сва лица из Уговора, са Програмом, Општим условима и **Гаранцијом путовања**, да истакне посебне захтеве који нису обухваћени објављеним Програмом,*
- *Да сам обезбеди факултативне полисе путног осигурања, јер исте не обезбеђује и за њих не одговара Организатор,*
- *Да плати уговорену цену под условима, роковима и на начин предвиђен Уговором,*
- *Да Организатору благовремено достави тачне и комплетне податке и документа потребна за организовање путовања и гарантује да он, његове исправе, пртљјаг и др., испуњавају услове одређене прописима наше, транзитне и одредишне земље (гранични, царински, санитарни, монетарни и други прописи),*
- *Да надокнади штету коју причини непосредним пружаоцима услуга или трећим лицима кршењем законских и других прописа и ових Општих услова,*
- *Да благовремено одреди друго лице да уместо њега путује, Организатору накнади стварне трошкове, проузроковане заменом и да солидарно одговара за неплаћени део уговорене цене,*
- *Да без одлагања на лицу места оправдани приговор саопшти, по правилу у писаној форми, Организатору или лицима наведеним у путној документацији,*

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

- Да се пре закључења уговора, информисе преко сајта Министарства спољних послова Р. Србије (www.msp.gov.rs) и на друге начине, о земљима tzv. високог или умереног ризика,
- Да се најкасније 24 сата, али не раније од 48 сати, информисе код овлашћених представника Организатора о тачном времену поласка и повратка са путовања.

5. CENE I SADRŽAJ USLUGA: *Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke Organizatora na dan uplate, odnosno, po kursu navedenom u Programu, ili ako drugačije nije ugovoreno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.*

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog 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 (dalje: Standardne usluge).

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih такси, локалног туристичког водича, представника организатора, туристичког аниматора, факултативних програма, коришћења лежалјки и сунцобрана, прибављања виза, улазница у објекте и на манифестације, осигурања путника и пртљага, услуга room service, коришћења собног бара, клима уређаја, рекреативних, лекарских, телефонских и др. услуга, резервацију посебног седишта у превозном средству, трошкове смештаја у једнокреветној соби, собе са посебним карактеристикама (поглед, спрат, величина, балкон, итд), додатни оброци и др. (dalje: Posebne usluge).

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum, kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja.

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

Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

Ukoliko Putnik blagovremeno откаже putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

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

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. Usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, 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 nacionalni i međunarodni propisi 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" u smeštajnom objektu, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen.

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

Услуге туристичког водича, пратиоца, локалног водича, аниматора или локалног представника не подразумева њихово целодневно и континуирано присуство, већ само контакт и неопходну-нуђну помоћ Путнику, по унапред утврђеним терминима периодичног деђурства, објављених на огласној табли или на други прикладан начин. Инструкције и упутства овлашћеног представника Организатора (посебно у вези са временом полазака, превозом, смеђтајем, законским и других прописа), обавезују Путника, а непридрђаванје поменутих инструкција представља повреду Уговора, и све евентуалне последице и штету у таквом случају, сноси Путник у целости.

*Промена или одступања појединих услуга, које нису проузроковане вољом Организатора су дозвољене, уколико се не одрађавују негативно на целокупни концепт уговореног путовања. **Уколико из наведених разлога, лет или превоз треба да буде премеђтен на други аеродром или место, Организатор је дуђан да понуди Путнику други одговарајући превоз, до окончања туристичког путовања, без додатних трошкова за Путника, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга /члан 103. ЗОЗП/. Организатор сноси све трошкове алтернативног превоза најманје у висини возне карте 2. класе превоза.***

Кад треће лице ступа на место лица, које је резервисало одређену туристичку услугу, Организатор има право на накнаду за настале потребне трошкове промене. Путник и лице које ступа на његово место солидарно одговарају за плаћање уговорене цене и трошкове замене путника. Организатор неће прихватити замену путника ако промена није благовремена, ако постоје посебни захтеви у односу на путовање или није у складу са законском или другим правном регулативом.

8. СМЕЂТАЈ, ИШРАНА И ПРЕВОЗ:

8.1. Смеђтај: обавезно назначен у Програму путовања, са напоменом да:

- Путник ће бити смеђтен у било коју службено регистровану смеђтајну јединицу у смеђтајном објекту описаном у Програму, без обзира на особености Путника, локацију и полођај објекта, спратност, близину буке, паркинга и др. карактеристике,
- Смеђтај Путника у објекат је, најраније после 16,00 h на дан почетка коришћења услуге, а напуштање објекта најкасније до 09,00 h на дан завршетка коришћења услуге. Путник нема право на рефундацију због самоволјног, односно, својом кривicom изазваног повременог или превременог напуштања смеђтајног објекта, ни на цену hotelsке услуге, ни на цену превоза,
- Трокреветне и четворокреветне смеђтајне јединице (собе, студији, апартмани и сл.) одређују се у складу са категоризацијом и прописима domicилне земље.- Функционисање клима уређаја у смеђтајним објектима различит је по destinацијама и објектима и не подразумева непрекидан рад исте 24 часа,
- Организатор не одговара Путнику за штету насталу због његовог непоштовања законских прописа, прописаних правила и обичаја утврђених од стране превозника, hotelијера и других непосредних пружалaca услуга,
- Након отпочинјања туристичког путовања, а због изненадних и оправданих разлога, уговорени смеђтај може се без сагласности Путника заменити смеђтајем у објекту исте или више категорије у уговореном месту смеђтаја на терет Организатора, а смеђтај у објекте ниђе категорије може се извршити уз сагласност Путника и повраћаја разлике у цени

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta,

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

8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija),
- Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi,
- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak,
- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja.

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, 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, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu,
- **Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,**
- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja,
- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova,
- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač/pratilac - vozač. Vođač/pratilac -vozač ima

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

pravo da, zbog nepredvidivih, neižbežnih ili bezbedosnosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.),

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

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu 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 Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci, od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, 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, invaliditeta i dr., 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 da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za 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, primenjuju se odredbe

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

тачке 12. Општих услова.

10. PRTLJAG: Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna 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 web sajta: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. **Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.** Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do 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 ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, **Putnik ostvaruje kod, odnosno, posredstvom Organizatora putovanja,** ili direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

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

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznoj sredstvom, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora. **брише се „или непосредног извршиоца услуге“.**

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

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

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, **obavezno naznačen u Programu putovanja**, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio **u roku iz Programa putovanja** 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, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

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

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, 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.

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškove u visini od 500 rsd, što predstavlja deo cene putovanja izražene u dinarima.

10 % ako se putovanje otkáže od 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,

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр:08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

90 % ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,
100 % ако се откаже 5 до 0 дана пре почетка путовања или у току путовања.
Изузетно од напред наведеног, применљиваће се следећа скала отказа и то:

a. код бродских крстарења-

5% а најмање 60,00 еур до 91 дана пре почетка путовања,
15% од 90 до 45 дана пре почетка путовања,
30% од 44 до 29 дана пре почетка путовања,
50% од 28 до 15 дана пре почетка путовања,
80% од 14 до 7 дана пре почетка путовања,
95% од 6 до 3. дана пре почетка путовања,
100% на дан путовања, недоласка или одустања у току пута

b. за рекреативни одмор за предшколски узраст, настава у природи, дачке и студентске екскурзије ако се отказује
комплетан уговор:

5% ако се путовање откаже до 120 дана пре почетка путовања,
20 % ако се откаже од 119 до 90 дана пре почетка путовања ,
50 % ако се откаже од 89 до 60 дана пре почетка путовања,
80 % ако се откаже од 59 до 45 дана пре почетка путовања,
100 % ако се откаже од 44 до пре почетка или у току путовања.

Промена уговореног места, датума путовања, превозног средства, смештајног објекта, смештајне јединице,
недобивање визе, неплаћање уговорене цене и сл., сматра се одустајањем путника од путовања.

Путник је у обавези Организатору накнадити само стварне, односно учињене трошкове (трошкове превоза, смештаја,
организације путовања и сл.), уколико је до отказа дошло због:

- изненадне болести Путника, брачног другаче, детета, родитеља, брата или сестре Путника, усвојеника и усвојиоца,

- позива за војну вежбу Путника или елементарне непогоде или ванредног стања званично проглашених од надлежног
органа земље путовања.

За наведене случајеве Путник је обавезан доставити Организатору доказ којим се остварују права из здравственог
осигурања по основу привремене спречености за рад (потврду изабраног лекара из области опште медицине, односно
отпусну листу стационарне здравствене установе, којом се изричито потврђује изненадна болест и немогућност путовања),
односно умрлицу, односно позив за војну вежбу. Не могу се сматрати оправданим разлозима за отказ или прекид
путовања Путника, случајеви локалних терористичких напада, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне
непогоде, климатски услови и сл., за које није проглашено ванредно стање од стране надлежних државних органа
дomicилне или земље путовања.

Изузетна болест подразумева од стране овлашћеног лекара утврђено изненадно и neočekivano оболjenje, односно
инфективну болест или органски поремећај, који настане после закључења уговора о путовању и није у вези са, нити је
последика неког претходног здравственог стања, а такве је природе да захтева леčenje, боравак у болници

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

(hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik 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. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA: U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja **koje nije regulisano Zakonom** i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator ima garancije putovanja u visini 300.000 eura, kojom se za slučaj **A) insolventnosti Organizatora** putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju, koje Organizator putovanja nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

putovanja i za slučaj; **B) naknade štete** обезбеђује накнада штете, која се проузрокује Путнику неиспуњенјем, делимичним испуњенјем или неуредним испуњенјем обавеза Организатора putovanja, које су одређене Општим условима и Programом putovanja: 1. за потраживање уплаћених средстава Путника по основу Ugovora о туристичком putovanju које Организатор putovanja није реализовао и 2. за потраживање разлике између уплаћених средстава по основу Ugovora о туристичком putovanju и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених Programом putovanja. Period покрића Garancije putovanja је од датума njenog издавања па до завршетка туристичког putovanja, односно до повратка Путника на уговорено одређиште. Garancija по Ugovору о Garanciji putovanja број 0128/2016 од 25.01.2016. закљученог са уговараčem осигурања Nacionalном асоцијацијом туристичких агенција PU "YUTA", Београд, ул. Kondина бр. 14, Полиса број 300049899 од 25.01.2016. Акционарског друштва за осигурање „DDOR Нови Сад“, **Garancija putovanja се активира** без одлагања, односно у року од 14 дана од дана nastanka осигураног случаја, код Nacionalне асоцијације туристичких агенција PU "YUTA", 011 3228 686, 011 3228 687, **писаним путем или telegramом** на адресу YUTA, Београд, ул. Kondина бр. 14. или на mail: garancijaputovanja@yuta.rs.

(Путник своја права за накнаду штете остварује на основу правоснажне и извршне судске presude, односно, одлуке Arbitражног суда или другог вансудског решења потрошачког спора, у складу са овим Општим условима и Општим условима YUTE.)

14. ПОМОЋ, РЕКЛАМАЦИЈА, ТУЖБА И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА: Организатор putovanja је дужан, да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту подношења рекламације, и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација, у току радног времена.

Организатор putovanja је дужан да води евиденцију примљених рекламација, и да је чува најмање две године, од дана подношења рекламације Путника.

Путник је обавезан без одлагања на лицу места оправдани приговор саопштити локалном представнику Организатора, а у hitним случајевима ако овај није тренутно доступан, непосредном пружаоцу услуге (нпр. превознику, хотелјеру и др.), или ако та лица нису наведена у путним документима, директно Организатору.

За помоћ, hitне и друге случајеве, као и рекламације Путник може контактирати Организатора преко тел. броја +381 22 323 915, факса +381 69 5900 110, радним данима од 09,00-19,00h, суботом од 09,00 – 15,00 h по средњејевропском времену или преко e-maila: lovcen@gmail.com. За hitне и sličне поступке потребно је да Путник наведе број Ugovora, место putovanja, назив смеђтајног објекта, имена путника, адресу или број телефона и др., преко којих се може контактирати.

Путник је у обавези да добронамерно сарађује у поступка по рекламацији ради решења проблема **у примереном року у зависности од природе рекламације** (нпр. квар фрижидера, нестанак струје или воде, лоше очишћен апартамент и др.

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka”, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju, podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Novoj Pazovi, ul Cara Dušana, br. 37.

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

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

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti Putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja.

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

Sniženje cene po reklamaciji Putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

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

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

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

Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade za učinjene administrativne troškova u visini od 500 rsd, što predstavlja deo cene putovanja izražene u dinarima.

15 % ako se putovanje otkáže od 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 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, Organizator nastupa

ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ЛОВЋЕН



Седиште и сектор за дечји туризам
Партизанска 13, Нова Пазова
022/323-015

Огранак 1
Цара Душана 37, Нова Пазова
Тел: 022/323-915, Факс: 069/5900-110
lovcen@gmail.com

Пиб: 102881572, Мат.бр: 08787298
Лиценца: ОТП259/2010, Шифра дел.: 79.12

www.lovcen.co.rs
www.hodocasca.co.rs
www.evia-travel.co.rs
www.ловћен.срб

samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge) i nema pravni polažaj Organizatora putovanja, već posrednika.

Za individualne i „rezervacije na upit”, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 eur, u dinarskoj protivvrednosti, po prodajnom kusu banke posrednika usluge, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, u celosti. Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

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

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Pogramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od 20.04.2016. god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 25.01.2016. godine.

M.P.

Marjan Božičnik, direktor