Na osnovu člana 68 st. 1. tačka 2, člana 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br.17/2019) direktor Preduzeća za turizam, trgovinu i usluge “Fibula“ d.o.o. iz Beograda, Resavska 32, PIB: 103220817, MB: 17521942, dana 30.01.2026.godine, utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i organizatora putovanja “Fibula” d.o.o. Beograd i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane pisanim ugovorom ili programom putovanja, te molimo da se sa sadržinom istih upoznate detaljno, sa posebnom pažnjom.

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE

Organizator putovanja putnike pre zaključenja ugovora obaveštava o svim uslugama i uslovima u PROGRAMU PUTOVANJA, OPŠTIM USLOVIMA PUTOVANJA I PUTEM SAJTA www.fibula.rs.
Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, organizator je u obavezi da putniku pruži sve informacije, na srpskom jeziku, i to:

I. osnovnim karakteristikama usluga putovanja:
1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa danima, i ako je uključen smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;
2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja na prevoz;
3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija, u skladu sa propisima domicilne zemlje) i podacima o
opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);
4) broju, vrsti i načinu usluživanja obroka;
5) približnoj veličini grupe;
6) jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije;
7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, na zahtev putnika;

II. poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona kao i adresi e-pošte;

III. prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu i istoj valuti, koja je pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove,

IV. načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao deopzit, kao i iznosu i dinamici plaćanja preostalog dela ugovorene cene;

V. minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika;

VI. zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u odredišnoj zemlji;

VII. mogućnost da putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja putovanja, uz obavezu plaćanja naknade u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima;

VIII. dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći uključujući i repatrijaciju u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.
IX. nazivu i adresi pravnog lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete.

Pre zaključenja ugovora o putovanju, organizator putovanja može, u svako doba, izmeniti opis svojih usluga u programu i o tome obavestiti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, te putnik i organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja ugovora putnik o svim promenama programa blagovremeno obavešten.

2. PRIJAVE I UPLATE:

Putnik se, za putovanje koje organizuje “Fibula” d.o.o, (dalje: organizator) može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja i agencijama sa kojima ima zaključen ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Za on-line i uplate preko računa, uplatom akontacije na osnovu dostavljene ponude, smatra se da je stranka prihvatila Opšte uslove i Program putovanja, da je u potpunosti upoznata sa uslugama i da ih u potpunosti prihvata.
U koliko se putnik odluci za rezervaciju kod posrednika, u obavezi je da se upozna-proveri da li posrednik ima važeći ugovor sa organizatorom putovanja. Kada agencija posrednik u programu, (koji mora biti u potpunosti identičan sa programom organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora, ili pak program izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator.
Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl. 3. Zakona o elektronskom potpisu.
Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje da su njemu i licima naznačenim u ugovoru, uručeni opšti uslovi putovanja, program putovanja i potvrda o garanciji putovanja, sa kojima su upoznati i saglasni, a koji čine sastavni deo ugovora. Pored toga, putnik potvrđuje da je upoznat sa mogućnostima putnog, zdravstvenog osiguranja I osiguranja za slučaj otkaza aranžmana, jer bez obzira što putnik ima opravdan razlog (bolest I sl), postoje stvarni troškovi koje agencija mora da izmiri prema pružaocu usluga (na pimer avio karte, hotelski smeštaj). Ti troškovi mogu preći iznos procentualnih penala u slučaju otkaza.
Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju, u visini od 50% cene aranžmana, a ostatak, do punog iznosa ugovorene cene najkasnije do 21 dan pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok.
Ukoliko putnik, u roku predviđenom ugovorom, programom putovanja, ili ovim opštim uslovima, ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova.
Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo na putnika koji je isti formalno zaključio, potpisao, kao i ostale korisnike aranžmana naznačene u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz, izmene, dopune i dr. pravne posledice istog, odnose na sve putnike.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA:

Organizator putovanja je dužan izvršiti sve usluge, obuhvaćene programom putovanja i ponašati se prilikom realizacije programa putovanja, sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga.
Pored toga, organizator putovanja je u obavezi:
− da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;
− da putniku uruči pisani program putovanja, opšte uslove putovanja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;

− da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, što podrazumeva i pružanje pomoći putniku koji je suočen sa teškoćama, pod uslovima predviđenim zakonom;
− da u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja tustičkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.
− da ponudi i izvrši putniku povraćaj realne razlike u ceni povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga, obuhvaćenih programom putovanja, osim ako su propusti u izvršenju ugovora nastali krivicom putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo neposredni pružalac usluga u realizaciji programa, delovanju više sile ili nepredviđenih događaja, na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti ili prevladati;
− da putniku, neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije, ino partnera organizatora i telefon za nužnu pomoć putniku;
Organizator putovanja ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa putovanja, niti za usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu, ugovoru ili posebnom ugovoru i ovim opštim uslovima, te iste ne mogu biti osnov za prigovore i reklamacije putnika.

4. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:

Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom opštih uslova putovanja, garancijom putovanja, i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrđuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru.
Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen ugovorom i programom putovanja. Putnik je dužan, da na zahtev organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl. Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag, i sl. ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Putnik odgovara za štetu koju pričini organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.
Putnik može blagovremeno (najkasnije 7 dana pre početka putovanja) odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom, dok u odnosu na neizmireni deo ugovorene cene, organizatoru odgovara solidarno.U slučaju zamene imena hotel može da ukine odobreni popust za rani buking, a avio kompanija naplati izdavanje nove avio karte po trenutno važećim cenama,koje putnik mora nadoknaditi
Putnik je u obavezi da, bez odlaganja, na licu mesta, u pisanoj formi, saopšti organizatoru prigovor i ukaže na nedostatke, te da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni u razumnom roku (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.).
Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe putnik treba da se pre izbora destinacije, i pre odabira programa, upozna sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na

destinaciji (način odevanja, konzumiranja alkoholnih pića, zabrani pušenja I slicno). Smatra se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih građansko-pravnih propisa.
Dužnost je putnika da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka. Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posledicu imati da putnik, propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz-gate, ili zadocni. Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.
Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vreme, pravila u pogledu oblačenja i sl.
Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA:

Organizator putovanja turističko putovanje prodaje po ceni iskazanoj u programu putovanja, koja važi počev od dana objavljivanja programa, a iskazana je u jedinstvenom iznosu, u dinarima, ili stranoj valuti, u skladu sa važećim propisima. Ukoliko je prodajna cena iskazana u stranoj valuti, uplata se vrši u dinarskoj protivvrednosti strane valute, po zvaničnom srednjem kursu NBS, na dan uplate. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni organizatora, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. Ako su putnici uslugu plaćanja izvršili kod agencije posrednika, preporučujemo da radi vaše sigurnosti, proverite da li su novčana sredstva blagovremeno prispela na račun organizatora putovanja, na broj telefona 011/ 65 58 938 ili na email info@fibula.rs
Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata:
usluge prevoza, transfera, hotelske standard sobe, ugostiteljske usluge, redovne usluge predstavnika organizatora putovanja, na destinaciji, aerodromske takse i druge takse i troškove pripreme i organizacije putovanja. Rezervacija i doplata za drugu vrstu sobe je isključivo na upit.
Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora Ne može se već ugovorena cena deliti sa dva ili tri), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice i shodno tome i cene aranžmana po cenovniku koji važi na dan promene.

Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:
− boravišne/gradske/klimatske takse
- fakultativne izlete,
− troškove pribavljanja i izdavanja viza,
− ulaznice za objekte koji se posećuju,
− osiguranje putnika i prtljaga,zdravstveno osiguranje,osiguranje od otkaza aranzmana koje se ugovara posebno
− dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, rekreativne, lekarske, telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj

sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.
Organizator može da predvidi da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu (fakultativni izleti, ulaznice na lokalitetima i sl.) putnik plaća direktno inostranoj agenciji – trećem licu, u inostranstvu. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i utvrđene na osnovu ugovora sa našim ino partnerima i NE MORAJU odgovarati cenama objavljenim na licu mesta – destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni, ne može biti predmet reklamacije.
Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta (jednokrevetna, trokrevetna i porodična soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, putnik je u obavezi posebno pismeno ugovoriti sa organizatorom, pre putovanja, ukoliko je organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja.
Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije - trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga.
Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom, (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivi) po konačnom izboru samog putnika. U odnosu na fakultativni program, “Fibula” ne postupa kao organizator, niti kao posrednik, već samo kao pružalac informacija. Posebno skrećemo pažnju da, prema opštevažećim pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) ne pojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu.
Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika.
Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena, što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbednosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl. organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona, kod čarter letova, je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbeđen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv.hladnog obroka u smeštajnom objektu smatra se program putovanja u celosti izvršen. Na dobijenom vaučeru stoji datum polaska i povratka, ali to ne znači da putnik celodnevno boravi na destinaciji, jer početak korišćenja hotelske usluge kod avio aranžmana je uslovljen poletanjem aviona (usluga prevoza), trajanjem leta, carinskim procedurama i transferom, kao i udaljenošću izabranog hotela od aerodroma. U idealnim uslovima, kada je u pitanju polupansion I all inclusive usluga, putnik može započeti korišćenje hotelske usluge sa večerom, koja može biti i u vidu takozvanog hladnog obroka, kod kasnih večernjih dolazaka. U slučajevima ranog, jutarnjeg izlaska iz hotela, putnik dan pre leta, ukoliko želi lanč paket, obaveštava recepciju o tome ili predstavnika agencije.
Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa, prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana) i NE podrazumevaju određeno vremensko

trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja, već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

6. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE:

Cena aranžmana određena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene.
Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene :
a) ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene cene prevoza, usled promene cene goriva i drugih izvora energije;
b) ako je došlo do promene postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući i boravišne takse, avio takse ili takse za ukrvcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;
c) ako je došlo do promene deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.
O povećanju cene, organizator je dužan izvestiti putnika, na razumljiv i neobmanjujući način uz pružanje dokumentovanog obrazloženja za takvo povećanje. Putniku uručuje obaveštenje na papiru, ili drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. Za povećanje cene do 8% u odnosu na ukupnu cenu putovanja, nije potrebna posebna saglasnost putnika, što znači da je organizator putovanja ovlašćen istu jednostrano povećati, a u protivnom, ukoliko povećanje cene prelazi 8% od ukupne ugovorene cene, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati, od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavesti organzatora da prihvata uvećanu cenu, smatra se da je ugovor o putovanju raskinuo.
U tom slučaju, putnik ima pravo na povraćaj uplaćenih novčanih sredstava, u roku od 14 dana od dana otkaza ugovora
Organizator je, u svako doba, ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana, koje umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni.
Putovanje u poslednjem trenutku ili *last minute aranžman* znači da organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, kao i određen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u pretprodaji “first minute” putovanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponuđeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima organizatora, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U programu putovanja, navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera, pa eventualne naknadne promene i odstupanja od zvanično utvrđene kategorije hotela, za koje organizator nije znao, ne mogu biti od uticaja. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i pre svega, cenom, a pod nadzorom su mesnih turističkih
uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Organizator putovanja ne može biti odgovoran ukoliko usled nedovoljnog broja gostiju u hotelu, način usluge ishrane bude promenjen (umesto švedskog stola-serviranje menija). Ukoliko jedan od sadržaja hotela nije u funkciji usled objektivnih okolnosti, organizator putovanja ne snosi odgovornost za isto. Sve navedene usluge ili sadržaji hotela samo označavaju da ih

hotel poseduje ali ne I da su besplatni, sem ako je izričito navedeno tako: FREE ili BESPLATNO (klima, sef, fitness, masaža, sauna, sportski tereni…)
Besplatan internet ili oznaka WIFI ne podrazumeva jak signal ili brz internet u svim delovima hotela. Internet može biti sporiji u određenim delovima hotela kao i u određeno doba dana.
Na web sajtu Organizatora nije moguće objaviti fotografije svih vrsta smeštajnih kapaciteta hotela (standard sobe, superior sobe, lux sobe, studija, apartmana, family sobe...). Sobe se mogu razlikovati usled promene nameštaja, redekoracije, renoviranja, pogleda i pozicije sobe, različitih struktura kupatila (tuš kada ili kada i sl...)
Dress code/pravila oblačenja (većina hotela, a naročito hoteli viših kategorija 4* i 5* imaju obavezan dress code za vreme obroka u restoranima, obično večera. Zabranjen je ulazak u kratkim pantalonama i zahteva se od muškaraca da imaju pantalone sa dugim nogavicama).
Produžetak boravka u sobama poslednjeg dana odobrava isključivo recepcija hotela uz nadoknadu na licu mesta.
Opisi plaža su generalni, te na istoj može biti različitih struktura tla, od sitnog peska do šljunka. Takođe se u opisima može razlikovati stanje na obali i plaži od dela ulaska u vodu (pesak van vode, šljunak u vodi i sl.)
Posebno upozoravamo na razliku u standardima i kriterijumima karakterističnim za vanevropske destinacije, u odnosu na opšteprihvaćena evropska obeležja, radi čega preporučujemo, u svakom slučaju, izbor više kategorije hotela. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te ukoliko između stranaka nisu posebno pismeno ugovorene usluge drugačijeg obima, kvaliteta, karakteristika i namene, iste ne mogu biti opravdano očekivane i zahtevane. Opisi sadržani u ponudi organizatora se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi, okolne objekte, konfiguraciju terena, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). Pojedini u programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre, kao što je epidemiološki rizik, (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u letnjem periodu...) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima, odnosno na svom web sajtu. Očigledne greške, štamparske, računske i sl. ne mogu imati obavezujući karakter.
Usluge turističkog i lokalnog vodiča, pratioca i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora, predviđene programom putovanja, ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć putniku, po unapred utvrđenim terminima, objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a ne pridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti.
Predstavnik organizatora, pratilac ili vodič nije ovlašćen donositi odluku o eventualnoj neophodnosti za medicinsku pomoć putniku, ili pak intervenciju policije i sl. već odluku o tome donosi isključivo putnik, po sopstvenom nahođenju i potrebi, u svakom konkretnom slučaju.

8. SMEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:

Raspored soba/apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko putnik, uz pismenu saglasnost organizatora, nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu/apartman u odabranom objektu, bez obzira na posebne zahteve samog putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i sl. kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta i sl. Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge (najam, noćenje sa doručkom,

polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive ultra, korišćenje klima uređaja i dr.) samo prilikom rezervacije aranžmana.
Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izađe u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (komfor, orijentacija sobe, soba do sobe i sl.) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva,niti snositi odgovornost za iste. koji nisu izričito pismeno ugovoreni.
Kvalitet usluge, lokalni prevoz, raznovrsnost i kvantitet hrane, određen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cene, lokalnim običajima na određenoj destinaciji, bez obzira da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, i dr. podrazumevaju usluge po internim hotelskim pravilima (pružaju se od trenutka ulaska u hotelske sobe, do trenutka napuštanja soba) i ne moraju biti identične, čak ni u okviru iste kategorije, na istoj destinaciji. Organizator putniku uručuje uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu, programu putovanja ili web sajtu organizatora putovanja. Doručak i večera, ukoliko drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumevaju kontinentalni doručak, a za večeru menu set.
Sadržaji hotela, dati u opisu koji prati program putovanja, pobrojani su na osnovu zvaničnih službenih podataka.
Princip funkcionisanja klima uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa.
Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani) su, čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje ili kreveti na sprat, što u većini slučajeva, u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, organizator može (ukoliko hotel ima raspoloživih kapacitet) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj ili četvorokrevetnoj sobi, ali putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred navedenog (veličine sobe, slobodnog prostora i sl.) ne mogu biti osnovani.
Za vreme boravka na destinaciji, uvek je moguć nestanak struje ili vode, kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, uzrokovan razlozima van uticaja organizatora putovanja, pa i samog neposrednog izvršioca usluga.
U većini objekata se koristi sistem solarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta.

Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto određuje hotelijer (po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predviđeno, ulazak u sobe najranije posle 16 časova, a napuštanje sobe najkasnije do 9:00 časova poslednjeg dana).
U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije-ino partneru.

9. PUTNE ISPRAVE I PREVOZ:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose SE ISKLJUČIVO na putnike koji putuju sa pasošem Republike Srbije, te organizator putovanja nije dužan, niti ovlašćen, upozoriti putnike – imaoce putnih isprava drugih država, državljane drugih država na uslove (vizne npr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, radi se isključivo o propustu putnika – stranog državljanina, budući da objavljeni uslovi vaze samo za imaoce putne isprave izdate u Republici Srbiji (srpske državljane). Za decu koja putuju sa 1

roditeljem, potrebna je overena kod notara pismena saglasnost drugog roditelja za izlazak iz zemlje. U slučaju trećih lica, potrebna je saglasnost oba roditelja.
Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja. Službenik agencije (organizatora putovanja, ili posrednika, kod koga se uplata vrši) nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi, da u roku predviđenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja organizator. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventulane greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize.
Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu izdavanje nove avionske karte, uz troškove ili čak nemogućnost putovanja, za šta posledice snosi sam putnik. sl.). Pogrešno prijavljen podatak biće unet u avionsku kartu, vaučer za hotel i druga putna dokumenta i može prouzrokovati probleme putniku u nastavku putovanja kod pograničnih ili aerodromskih službi kao i u samim hotelima.
Avio kompanija neće pustiti putnika na let ukoliko na avio karti nije identično napisano ime i prezime kako stoji u pasošu.
Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na dan naznačen na ispravi. Raspored sedenja u avionu određuje aerodromska sluzba. Od momenta predaje prtljaga, brigu o putnicima preuzima služba aerodroma i avio kompanije, a gost je dužan ponašati se po dobijenim instrukcijama. U slučaju kašnjenja aviona (na koju Agencija nema uticaja I koja zavisi od stanja na aerodromima u Beogradu, destinaciji putovanja i drugim faktorima vezanim za plan leta kroz druge zemlje), putnik će sve zvanične informacije o novom vremenu polaska dobiti isključivo od službe aerodroma u mestu u kojem se nalazi.
Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usled zabrane putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja organizatora putovanja. U tom slučaju, organizator ima primeniti odredbe tač. 11. opštih uslova. Putnik je u obavezi da se sam stara, tokom trajanja putovanja, o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbediti novu i snositi sve eventualne štetne posledice koje iz toga proisteknu.
Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posledicu imati da putnik, propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz-gate, ili zadocni. Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.
Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga je ino predstavnik ili organizator putovanja angažovao. Po pravilu, sedišta nisu numerisana, putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Stoga, organizator, odnosno prevoznik, je ovlašćen sam izvršiti ad hoc raspored, u zavisnosti od konkretnih prilika.
Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja i odgovornosti organizatora. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se odredbe tač. 11. opštih uslova.

U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič, pratilac ili vozač. Vodič, pratilac ili vozač ima pravo da zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.
Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak).
Zbog velikog broja razuđenih hotela na pojedinim destinacijama/ostrvima u okviru paket aranžmana, transfer od aerodroma do hotela na dolasku i od hotela do aerodroma na povratku autobusom, minibusom ili taksijem će se često obavljati bez predstavnika agencije u vozilu. (usluge predstavnika ne podrazumevaju celodnevno ili svakodnevno prisustvo).
Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno.
Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, saglasno propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

10. PRAVO ORGANIZATORA PUTOVANJA NA OTKAZ:

Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih I neizbeznih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje iz ovih opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge I u tom slučaju je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, u skladu sa odredbama programa putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 20 dana pre predviđenog početka putovanja, u slučaju putovanja koja traju duže od 6 dana, 7 dana pre otpočinjanja putovanja, u slučaju putovanja koja traju od 2 do 6 dana do 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana otkaza.
Ukoliko u programu putovanja nije nešto drugo navedeno, minimalan broj prijavljenih putnika za putovanje autobusom je 30 putnika, redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, a za putovanje na posebno ugovorenim čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta istih. U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koju putnik pisanim putem u roku od 24 sata prihvata ili odbija, u kom slučaju će stranke međusobne odnose regulisati ugovorom. Organizator se oslobađa ispunjenja ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.
Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik, u svako doba, ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja u skladu sa zakonom, pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno i to:
Troškovi od trenutka potvrde rezervacije do 46 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz),u iznosu od 50 ev u dinarskoj protivvrednosti samo u slucaju kada isti ne prelaze stvarne troskove.Stvarni troškovi u slučaju odustanka od putovanja mogu biti veći od prikazanog procentualnog iznosa naročito kada su u pitanju avio aranžmani.

40% ako se putovanje otkaže od 45 do 30 pre početka putovanja,

50%ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja,

70 %ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

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

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

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

Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti, niti izbeći, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključi (iz ovih razloga preporucuje se osiguranje od otkaza aranzmana): iznenadne bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre, zaključno sa drugim stepenom srodstva, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene u zemlji polazišta ili odredišta, proglašeno vanredno stanje, vandredna situacija. O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj privremene sprečenosti za rad, poziv za vojnu vežbu, otpusnu listu stacionarne ustanove i sl.) i jedino pod tim uslovom može zahtevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako ista prelaze stvarne troškove organizatora. Situacije, kao što su primera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja i sl. povodom kojih je zvanično proglašeno vanredno stanje i to u administrativnoj oblasti gde se nalazi odredišna destinacija, u vreme predviđeno za putovanje, u dužem trajanju, mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe.

U slucaju da putnik koji je odustao od putovanja obezbedi odgovarajucu zamenu ili pak zameni izvrsi organizator ukoliko postoje uslovi za to,duzan je putniku izvrsiti povracaj uplacenih sredstava a po odbitku stvarnih i ucinjenih troskova.

Kada je u pitanju rezervacija za “rani bukinh” , posle naznacenog datuma za isti ,promena imena ili datuma putovanja,otkaza, pruzalac usluge ima pravo da naplati penale,ili da ukine dati popust,bez obzira na datum koliko pre putovanja je usledio otkaz ili promena.
Kod brodskih krstarenja važe drugi uslovi plaćanja i otkaza putovanja i oni su sastavni deo programa putovanja.
Promena rezervacije po želji putnika naplacuje se 1000 dinara,sto ne ponistava poslovnu(u smislu otkaza) politiku hotela ,avio kompanija i drugih pruzaoca usluge .Nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize i sl, smatra se odustajanjem putnika od putovanja, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova. Kod otkaza ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja viza.

12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator putovanja ima pravo, pre otpočinjanja putovanja, na jednostranu izmenu programa putovanja, ukoliko je izmena zanemarljiva, a prihvatanjem ovih opštih uslova putovanja, smatra

se da je ovo pravo ugovoreno. Prilikom obaveštavanja putnika, organizator će utvrditi razuman rok, prema okolnostima slučaja, u kome se putnik može izjasniti da li prihvata promenu, te upozoriti putnika na posledice propuštanja roka, navesti podatke o ponuđenom zamenskom putovanju i sl. Ukoliko putnik ne prihvati promene ugovora, ugovor se raskida, uz obavezu organizatora putovanja da refundira uplaćena novčana sredstva, najkasnije u roku od 14 dana, od dana raskida ugovora.
Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćenja trajanja aranžmana, kao i pravo promene redosleda u programu, ukoliko dođe do promene uslova (red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, epidemiološke mere,štrajkova koji utiču na realizaciju programa, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Zbog ovih razloga prvog I poslednjeg dana polaska-boravka na destinaciji, moguće je da polazak/povratak aviona zbog kašnjenja započne ili se završi posle ponoćnih sati dana koji je objavljen kao poslednji dan boravka.
Do napred navedenih promena može doći u toku relizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, organizator je dužan bez odlaganja izvestiti putnika o promeni, na način koji je u datom trenutku najcelishodniji, s tim da je usmeno obaveštenje relevantno u posebnim okolnostima, (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih prazloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.
U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja, koje se nisu mogle unapred predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje se mogu podvesti pod višu silu (terorističi napadi, vanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.) obe ugovorne strane imaju pravo da ugovor raskinu, pri čemu organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ukoliko putnik odbije ponuđeni obezbeđeni povratak.
Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja, pa ukoliko je do izmene u programu došlo iz razloga i na način koji su predviđeni zakonom i ovim opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predviđenih ograničenja organizator je ispunio svoju obavezu, postupajući u skladu sa zakonom. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u ceni, srazmerno kategoriji smeštajnog objekta.

13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

Svaki putnik pojedinačno (potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili delimično izvršene usluge te je dužan organizatoru putovanja uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, shodno važećim odredbama Zakona o obligacionim odnosima, u roku od 15 dana od dana završetka putovanja, a najkasnije u roku od 30 dana od utvrđivanja nedostatka. Za prigovore, pritužbe reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati organizatora ISKLJUČIVO na tel +381 11 65 58 938 u radno vreme od 10.00h do 18.00h (radnim danima) ili na adresu Resavska 32, 11000 Beograd, ili na mejl reklamacije@fibula.rs. U interesu putnika je, da prigovor izjavi u pisanoj formi i u roku, kako bi organizator mogao isti detaljno razmotriti, s tim da ukazujemo da organizator nije u mogućnosti da valjano razmatra grupne reklamacije dostavljene bez urednog punomoćja za zastupanje, kao ni grupne reklamacije bez činjenično konkretizovanog prigovora u odnosu na svakog korisnika ponaosob. U interesu je putnika, zbog blagovremenog otklanjanja eventualnih propusta, da svoju reklamaciju uputi na licu mesta ovlašćenom predstavniku organizatora putovanja ili drugom zaduženom licu, koja mora biti dokumentovana od strane

ovlašćenog predstavnika organizatora putovanja ili drugog zaduženog lica, te ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik o tome potpisuje odgovarajuću potvrdu, a u suprotnom,činjenica da je nastavio sa korišćenjenjem ponuđenih usluga, smatra se da je sa datim rešenjem u potpunosti saglasan. Ukoliko uzrok prigovora nije mogao biti otklonjen na licu mesta, putnik o tome, kao dokaz, potpisuje potvrdu zajedno sa predstavnikom organizatora. Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene ukoliko nesavesno i na propisani način propusti da ukaže organizatoru na odstupanje između ugovorenih i pruženih usluga.
Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni u razumnom roku (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.).
Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, koju ima obavezu da čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Pored toga, obavezan je da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, te da obezbedi prisustvo lica koje je ovlašćeno za prijem reklamacije u toku radnog vremena. Organizator putovanja je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po izjavljenoj 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 prigovora, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegov prigovor u evidenciji primljenih prigovora. Prilikom transfera do hotela, koji se nalaze u gradskim zonama, moguće je da autobus ne može da ostavi putnike ispred samog hotela, već na najbližem mogućem mestu. U slučaju neadekvatnog smeštaja ili bilo kog drugog problema, mole se putnici da o tome obaveste predstavnika na prvom info sastanku ili telefonom, prvog dana boravka. Napominjemo da reklamacije za koje agencija sazna poslednjeg dana boravka ili po povratku putnika neće biti razmatrane. Sve usmene informacije koje nisu u skladu ili su u suprotnosti sa objavljenim programom putovanja, ne mogu biti predmet prigovora putnika za neispunjenje obaveze organizatora.
Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom organizatora putovanja, putnik ima pravo sniženje cene u visini realne razlike između ugovorenih i izvršenih usluga. Organizator je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 8 dana od dana prijema iste, odnosno najkasnije u roku od 15 dana, izvršiti povraćaj sredstava na ime sniženja cene, za slučaj da je prigovor opravdan. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu prigovora. Putnik može da izjavi prigovor usmeno, na prodajnom mestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem prigovora, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora. Ukoliko prigovor nije uredan da bi se po njemu moglo postupati, organizator će dostaviti putniku dopis-odgovor sa pozivom da isti u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom posledica propuštanja. U interesu obe ugovorene strane, pre svega sa razloga ekonomičnosti i celishodnosti je da putnik, do dobijanja odgovora povodom reklamacije, ne inicira druge zakonom predviđene postupke, radi čega će se svaki zahtev putnika za pokretanje postupka pred nadležnim organima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatrati preuranjenim, što se odnosi i na obaveštavanje javnih medija o spornom odnosu.
Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge, što znači da ista ne može podrazumevati i obuhvatiti iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene aranžmana. 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, po bilo kom osnovu, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim

uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.
Putnik može inicirati postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa, shodno važećim propisima, i to samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor organizatoru putovanja, u kom postupku je organizator putovanja dužan da učestvuje. Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva turizma i omladine, sajt: must.gov.rs/tekst/sr/376/zaštita-potrošača.php/

14. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije – avio prevoznika. 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 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.
Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 komad prtljaga po osobi, uobičajene veličine, ukupne težine do 20kg. U slučaju prekoračenja ukupne težine prtljaga, bus prevoznik zadržava pravo naplate viška prtljaga po kilogramu, Deca nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i o prtljagu unetom u smeštajni objekat, u kom slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Organizator putovanja nije odgovoran u slučaju oštećenja, kašnjenja ili gubitka prtljaga. U tom slučaju odmah se obratiti predstavniku avio kompanije ili osoblju na aerodromu (Lost&Found) kako biste zatražili odgovarajuću potvrdu (Property Irregularity Report), nakon toga obavestiti i predstavnika na destinaciji.

15. CARINSKI i DEVIZNI PROPISI:

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Srbije, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi - te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa- sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima i dragocenostima koje nosi sa sobom.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI:

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdravstvenom stanju dece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti i rizici, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatrijske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana) te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana. Organizator putovanja ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usled sprovođenja mera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl.

Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili pribavljanje određenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posledica, koje mogu nastati usled reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha.

17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci putnika 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 i vreme, cena putovanja i imena saputnika, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtev nadležnih organa, u zakonom predviđenom postupku, u skladu sa posebnim propisima.

18. OSIGURANJE:

Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u Republici Srbiji. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja)ILI STE GA DODATNO KUPILI na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno upoznate, jer je u njima sadržan nivo usluga i uputstvo koje kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

Usmene informacije, i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovorenom pismenom programu putovanja, ne obavezuju organizatora putovanja.

19. *OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:*
Organizator" Fibula" d.o.o. poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete br. 30000056079 osiguravajuće kompanije „MILENIJUM OSIGURANJE ADO BEOGRAD, u iznosu od 350.000 eur, kao i depozit u visini od 2.000 €, na računu Banca Intesa MB07759231. Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti se obezbeđuju: 1) troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu, u mesto polaska; 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 putovanja. Garancijom putovanja radi naknade štete se obezbeđuje naknada štete koja je prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja i to naknada: 1) za potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao; 2) za potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnikagarancije, prekoračuje ugovoren ukupan limit pokrića. Putnik svoja prava na naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima.

Garancija putovanja aktivira se u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja pisanim putem ili telegramom na „MILENIJUM OSIGURANJE ADO BEOGRAD" ul. Milutina Milankovica 3b, Novi Beograd na tel +381 11 7152 300 ili na e mail office@milenijum-osiguranje.rs
Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti i posebni i usloviosiguranja, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju, i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje osiguravač nudi, i to putnim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranja od otkaza ili prekida turističkog putovanja, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, kao i drugim vidovima osiguranja.

20. POPUSTI ZA DECU:

Molimo da pažljivo proučite naše uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja. Ovi uslovi su determinisani od strane hotelijera, i iste treba tumačiti restriktivno (to znači ako popust ostvaruju, primera radi, deca do dve godine, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u momentu završetka putovanja).

21. INDIVIDUALNA PUTOVANJA NA UPIT I POJEDINAČNE USLUGE:

Individualno putovanje. Po zahtevu putnika, organizator sačinjava poseban program u trenutku kada postoji zainteresovanost za isti. Cene i raspoloživost kapaciteta, se daju iz rezervacionih sistema koje su u tom trenutku raspoložive. Iz ovog razloga organizator ne može garantovati cenu i raspoloživost, ako se odmah ne izvrši rezervacija.

Za individualne rezervacije na upit, putnik polaže na ime troškova rezervacije, depozit koji ne može biti manji od 30 % od cene rezervacije. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti.
Organizator, 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.).Uu prava I obaveze oprganizatora

22. UPOZORENJE:

Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (krađa, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te ukoliko do takvih situacija dođe, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja (naš predstavnik) je jedino ovlašćen da Vam pomogne u posredovanju između Vas i nadležnih vlasti, samo za vreme trajanja aranžmana.
Molimo da obavezno, minimum 24 sata pred početak putovanja, proverite vreme polaska i povratka. Kod čarter aranžmana, promena časa poletanja u odlasku ili povratku se ne smatra izmenom u programu putovanja, jer ista zavisi od avio prevoznika.
Orgranizator putovanja nema uticaja na događaje koji su van sfere njegove delatnosti, kao što su obustave rada, štrajkovi, teroristička dejstva, vremenski uslovi, prirodne katastrofe, epidemije, tehnički kvarovi na aerodromu, kvarovi aviona i sl., a koji dovode do pomeranja časa ili pak dana polaska i dolaska ili pak dovode do nemogućnosti realizacije putovanja, prema programu putovanja.
Ukoliko putnik tokom putovanja samovoljno napusti grupu, predstavnik organizatora putovanja može o istom odmah obavestiti nadležne lokalne, pogranične organe i ambasadu dotične zemlje.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.
Za putovanja koja imaju posebna obeležja (kongresi, sajmovi, školske i đačke ekskurzije i dr. specijalna putovanja) organizator može da utvrdi i objavi »Posebne uslove putovanja« koji imaju važnost samo za određena putovanja i čine sastavni deo ugovora o putovanju.
U slučaju spora stranke ugovaraju primenu prava Republike Srbije i nadležnost suda, prema sedištu organizatora putovanja, shodno važećim propisima.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju počev od 01.02.2026. godine kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 01.02.2025. godine.

Mana Hamzić, direktor

Fibula d.o.o.

