



GOLDEN TOURS

www.goldentours.ba

Agencija sa poverenjem!

PDV broj: 209965790005 MBS: 32-01-1322-09

Tuzla ID broj: 4209965790005

goldentuzla@gmail.com

Maršala Tita 2A-2B, 75 000 Tuzla, Bosna i Hercegovina

Tel: +387 35 249 220 Viber/Whatsapp: +387 61 726 806

Sarajevo ID broj: 4209965790013

goldensarajevo@gmail.com

Zmaja od Bosne 50, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Tel: +387 33 223 646 Viber/Whatsapp: +387 61 105 575

OPŠTI USLOVI O ORGANIZOVANJU PUTOVANJA

Golden Tours d.o.o. Tuzla

OPŠTI USLOVI O ORGANIZOVANJU PUTOVANJA GOLDEN TOURS DOO TUZLA

1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE:

Golden tours doo za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Tuzla, ID broj: 4209965790005, PDV:209965790005, Matični broj: 32-01-1322-09, adresa Maršala Tita 2a, 75000 Tuzla i "GOLDEN TOURS" d.o.o. za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Tuzla, PJ "Golden tours Sarajevo", ID broj: 4209965790013, PDV:209965790005, Matični broj: 32-01-1322-09, adresa ul. Zmaja od Bosne 50, Novo Sarajevo, Bosna i Hercegovina, posjeduje svu potrebnu i zakonom propisanu dokumentaciju za obavljanje registrovane djelatnosti:

Šifra 79.11, Djelatnosti putničkih (turističkih) agencija;

Šifra 79.12, Djelatnosti tour operatora

Licenca broj: 70/2024., izdata 29.03.2024. godine od strane Ministarstva trgovine, turizma i saobraćaja TK.

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH, član 10. („Službene Novine“ FBiH 32/09). Golden tours doo Tuzla, obavlja djelatnost:

1. putnička agencija organizator putovanja i
2. putnička agencija posrednik

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH, član 14., tačka 3., („Službene Novine“ FBiH 32/09). Golden tours doo Tuzla obavezuje se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju sa Putnikom, navesti u ugovoru da li nastupa kao organizator putovanja ili kao posrednik.

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH („Službene Novine“ FBiH 32/09), član 23., i član 25., Golden tours doo Tuzla posjeduje Police osiguranja broj 07-0190385 i 07-0190384, izdate od strane Triglav osiguranja d.d., Podružnica Tuzla, police važe do 25.01.2027. godine, telefon +387 35 301 500.

1.a.) VAŽNO OBAVJEŠTENJE

Polica međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja od ozljeda, bolesti, smrti;

Polica od gubitka prtljage tokom putovanja i boravka;

Polica osiguranja od otkaza putovanja od strane putnika:

- 1.) U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH („Službene Novine“ FBiH 32/09), član 14., tačka 7., putniku je ponudjena:
 - a.) Polica međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja od ozljeda, bolesti, smrti;
 - b.) Polica od gubitka prtljage tokom putovanja i boravka i c.) Polica od otkaza putovanja od strane putnika.
- 2.) Organizator putovanja je, isključivo, posrednik između putnika i osiguravajućeg društva.
- 3.) U slučaju prihvatanja Police međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja od ozljeda, bolesti, smrti, Police osiguranja od gubitka prtljage tokom putovanja i boravka i Police osiguranja od otkaza putovanja od strane putnika, Organizator putovanja obavezuje se troškove Police međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja od ozljeda, bolesti, smrti, Police gubitka prtljage tokom putovanja i boravka, Police osiguranja od otkaza putovanja od strane putnika, navesti kao posebne stavke u Ugovoru o putovanju sklopljenom između Organizatora putovanja i Putnika.
- 4.) Ukoliko navedene Police iz stava 1. nisu navedene u ugovoru o putovanju kao što je navedeno u stavu 3., Organizator putovanja i Putnik saglasni su da Putnik nije prihvatio Policu međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja od ozljeda, bolesti, smrti, Policu gubitka prtljage tokom putovanja i boravka ili Policu osiguranja od otkaza putovanja od strane Putnika.

1.b.) Potpisivanje Ugovora o putovanju:

- a.) Potpisivanjem standardnog Ugovora/Rezervacije o putovanju (dalje: **Ugovor**) ili sa uplatom prvog dijela akontacije po Ugovoru, u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi o organizovanju putovanja lično ili elektronskim putem (dalje: **Opšti uslovi**), da je upoznat sa svim odredbama ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja, da je primio program putovanja lično, putem viber poruke, elektronski, putem email poruke ili drugim putem (dalje: **Program**), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u cjelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja od otkaza putovanja od strane putnika.
- b.) Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni dio Ugovora između Putnika i agencije kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definiranih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.
- c.) Ukoliko agencija nastupa kao posrednik, u tom slučaju primjenjuju se Opšti uslovi o organizovanju putovanja, Organizatora putovanja, a agencija kao posrednik obavezna je navesti na ugovoru o putovanju da nastupa kao posrednik i obavezna je navesti tačan naziv Organizatora putovanja.

Prije zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obaviješten prije zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmijenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 24 sata. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program – ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

2. PRIJAVE, UPŁATE I UGOVOR:

- a.) Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem, putem e-mail poruke prijavom za putovanje na zvaničnu email adresu: goldentuzla@gmail.com, goldensarajevo@gmail.com ili putem viber poruke na broj +387 61 726 806; +387 61 101 401 i +387 61 105 575.
- b.) Putnik se za putovanje može prijaviti dolaskom u sjedište agencije Golden tours doo Tuzla, adresa Maršala Tita 2ab, PJ. Golden tours doo Sarajevo, adresa ul. Zmaja od Bosne 50, Novo Sarajevo ili kod ovlaštenih turističkih agencija –posrednika u prodaji programa putovanja Golden tours doo Tuzla, odnosno, u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom putovanja zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik).
- c.) Agencija, Posrednik, koja nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi, Ugovoru/ Rezervaciji, o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Ako posrednik u Ugovoru / Rezervaciji - potvrdi, ne naznači svojstvo u kome nastupa, posrednik u organizovanju putovanja smatra se kao organizator putovanja.
- d.) Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem, odnosno potpisom Ugovora o putovanju i kada je izvršena uplata akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se, najkasnije, 15 dana prije početka putovanja.
- e.) Uplate od strane Putnika po osnovu prihvaćenog i potpisanog Ugovora o putovanju mogu se izvršiti:
- gotovinski na blagajni Golden tours doo Tuzla, Maršala Tita 2a i PJ. Golden tours doo Sarajevo, ul. Zmaja od Bosne 50., u valuti BAM (Bosanska marka);
 - putem poslovne banke uplatom na transakcijski račun Golden tours doo Tuzla;
 - putem POS aparata, kartično, bezgotovinski, na šalteru Golden tours doo Tuzla, uz plaćanje bankovnih troškova na izvršenu kartičnu transakciju, a koji nisu sastavni dio ugovorene cijene paket aranžmana;
 - putem bankovne SWIFT doznake iz inostranstva na transakcijski račun Golden tours doo Tuzla kod poslovne banke, a prema uputama za plaćanje koje Putniku – Ugovaraču dostavlja Golden tours doo Tuzla;
- f.) Ukoliko Putnik, u ugovorenom roku ne izvrši uplatu cjelokupno Ugovorenog iznosa, smatra se da je putovanje otkazao na svoju štetu, u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova o organizovanju putovanja, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima BiH, član 871., član 874.
- g.) Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike srazmjerno, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.
- h.) Zaključenjem Ugovora o putovanju, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile.
- i.) Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru o putovanju.
- j.) Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika.
- k.) U slučaju neblagovremene uplate, od strane Putnika, u cjelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu troškova od Putnika, u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja.
- l.) Ugovor o turističkom paket-aranžmanu zaključuje se u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.
- m.) Ugovorom o turističkom paket-aranžmanu organizator putovanja se obavezuje da će pružiti potrošaču najmanje dvije usluge koje je utvrdio organizator putovanja, samostalno ili po zahtjevu potrošača, i to usluge prevoza i smještaja, kao i druge turističke usluge koje nisu sporedne usluge prevoza i/ili smještaja, a čine značajan dio ukupne cijene, s tim da je potrošač dužan da plati organizatoru putovanja jedinstvenu cijenu izraženu u ugovoru o putovanju kao cijenu paket aranžmana, odnosno programa putovanja.
- n.) Ugovor o turističkom paket aranžmanu obavezno sadrži sve odredbe iz programa putovanja koji je lično uručen potrošaču.
- o.) Organizator putovanja i Putnik saglasni su da se Ugovor o turističkom paket aranžmanu, nakon obostrano potpisanog Ugovora i uplate akontacije od strane Putnika, smatra i Potvrdom o putovanju.
- p.) U slučaju organizacije grupnih putovanja, kao što su: učeničke, dačke i studentske ekskurzije, **Organizator** će zaključiti Ugovor o organizaciji ekskurzije sa vaspitno-obrazovnom ustanovom u čije ime se organizuje ekskurzija ili na drugi način, a sve u skladu sa nadležnim Zakonom o turizmu ili Pravilnikom o odvijanju ekskurzije donešenom od strane nadležnog ministarstva na čijem području se zaključuje ugovor.

2.1. RANE REZERVACIJE (tzv. EARLY BOOKING), PRIJAVE, UGOVORI I UPŁATE

- a.) Golden tours doo za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Tuzla, ID broj: 4209965790005, PDV: 209965790005, Matični broj: 32-01-1322-09, adresa Maršala Tita 2a, 75000 Tuzla i "GOLDEN TOURS" d.o.o. za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Tuzla, PJ "Golden tours Sarajevo", ID broj: 4209965790013, PDV: 209965790005, Matični broj: 32-01-1322-09, adresa ul. Zmaja od Bosne 50, Novo Sarajevo, Bosna i Hercegovina, prilikom prodaje: turističkih paket aranžmana, ljetovanja, zimovanja, charter letova, avio karata, brodskih krstarenja i drugih turističkih usluga, nastupa kao Organizator putovanja ili kao Posrednik.
- b.) U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH, član 14., tačka 3., („Službene Novine“ FBiH 32/09). Golden tours doo Tuzla obavezuje se prilikom sklapanja Ugovora sa Putnikom, o putovanju ili pružanja drugih turističkih usluga, navesti u ugovoru da li nastupa kao organizator putovanja ili kao posrednik.
- c.) U slučajevima u kojima Golden tours doo Tuzla, nastupa kao Organizator putovanja, a u skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH (Službene Novine FBiH 32/09), član 2., tačka 2. („**Turistički paket aranžman** (u daljnjem tekstu: aranžman), je ugovorni posao u kojem se putniku prodaju ili nude na prodaju za jedinstvenu unaprijed utvrđenu cijenu najmanje usluga prijevoza i smještaja, uz uslov da aranžman traje duže od 24 sata ili uključuje barem jedno noćenje“), Ugovorne strane (Organizator putovanja i Putnik) su saglasne da se primjenjuju posebni uslovi za rezervacije, otkaz putovanja i slično propisani od strane direktnih pružaoaca usluga (ino tour operatora, hotela, avio kompanije, brodske kompanije ili drugih direktnih pružalaca usluga u paket aranžmanu).

- d.) Uslovi iz tačke 2.1., stav c.) ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja odnose se na sve paket aranžmane, na sve avio kompanije i na sve direktne pružaoc usluga, a naročito se odnose na rezervacije izvršene po tzv. principu „RANIH REZERVACIJA – EARLY BOOKING“.
- e.) U slučaju otkaza putovanja od strane putnika, za rezervacije, ugovore i uplate turističkih paket aranžmana, izvršene po principu „RANIH REZERVACIJA – EARLY BOOKING“, u skladu sa tačkom 2.1., stav c.), Organizator putovanja nije u mogućnosti izvršiti povrat uplaćenih sredstava, primjenjivat će se uslovi o otkazu putovanja propisani od strane direktnih pružaoaca usluga.
- f.) U slučaju nemogućnosti organizovanja i realizacije prihvaćenog i ugovorenog paket aranžmana, avio karte, broskog putovanja (krstarenje) ili bilo koje druge ugovorene turističke usluge, od strane Organizatora putovanja, zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja programa putovanja ili drugih turističkih usluga bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i ugovor ne zaključuje, Organizator putovanja obavezuje se putniku omogućiti izmjenu ugovora o putovanju, a sve u skladu sa prvobitno prihvaćenim ugovorom i uslovima propisanim od strane direktnih pružalaca usluga iz prvobitnog ugovora.
- g.) U slučajevima iz tačke 2.1., stav f.) ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja, putnik nema pravo na povrat uplaćenih sredstava. Uplatu akontacije od strane putnika, po osnovu prvobitnog ugovora o putovanju, putnik ima pravo u cjelosti iskoristiti kao uplatu po osnovu izmijenjenog programa putovanja i izmijenjenog ugovora o putovanju. Organizator putovanja u slučajevima iz tačke 2.1., stav f.) ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja, obavezuje se putniku omogućiti izmjenu ugovora o putovanju, u skladu sa prvobitno potpisanim ugovorom o putovanju, a realizaciju novog – izmijenjenog ugovora o putovanju izvršit će se u periodu od 15 mjeseci od potpisivanja novog – izmijenjenog ugovora o putovanju, odnosno kada se za to steknu uslovi za relaicaciju, o čemu će se ugovorne strane usaglasiti.
- h.) U slučajevima iz tačke 2.1., stav f. i g.) ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja, Organizator putovanja se odriče prava na naplatu novonastalih administrativnih troškova izmjene programa putovanja i ugovora koji se odnosi na izmijenjeni program putovanja.
- i.) Uplate akontacije ili cjelokupno ugovorenog iznosa po osnovu uplata ranih rezervacija („tzv EARLY BOOKING“), u slučaju otkaza od strane putnika u bilo kojem slučaju ili otkaza od strane Organizatora putovanja, prouzrokovanog višom silom (pandemija, epidemija, zatvaranje granica, aerodroma, ratno stanje i slično) su nepovratne, ali su iskoristive, u cjelosti, kroz izmijenjeni datum putovanja u onom vremenskom periodu kada se steknu i usklade uslovi za realizaciju ugovorenog programa putovanja između Putnika, Organizatora putovanja i neposrednih pružalaca usluga navedenih u ugovoru o putovanju (Zakon o obligacionim odnosima BiH, član 879.).
- j.) U slučaju konačnog otkaza putovanja i zahtjeva za povrat uplaćenih sredstava od strane putnika i ne prihvatanja novog, izmijenjenog-zamjenskog ugovora o putovanju (tačka 2.1., stav f. i g.), Golden tours doo Tuzla, kao Organizator putovanja, u svakom slučaju, ima pravo na naplatu minimalnih troškova otkaza putovanja, bez obzira na uslove otkaza propisane od strane direktnih pružaoaca usluga, a koji će se primjenjivati u slučaju konačnog otkaza putovanja i ne prihvatanja izmijenjenog programa putovanja i izmijenjenog ugovora o putovanju od strane putnika.
- k.) Ako drukčije nije ugovoreno, putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega koristi ugovorene usluge pod uslovom da ovo lice zadovoljava posebne zahtjeve za određeno putovanje, u skladu sa uslovima propisanim od strane direktnih pružalaca usluga navedenih u programu putovanja i ugovoru o putovanju (ino tour operator, avio kompanija, hoteli i dr.) i da putnik naknadi organizatoru putovanja troškove prouzrokovane zamjenom, član 875. Zakona o obligacionim odnosima BiH i član 84., stav 1. i stav 2., Zakona o zaštiti potrošača BiH (Službeni glasnik BiH 25/06): „(1) Prije nego što putovanje počne, potrošač može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uvjete za putovanje s tim da o tome pravovremeno obavijesti organizatora putovanja.
- (2) Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik zajednički su, solidarno, odgovorni organizatoru putovanja za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza“.

3.OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- a.) da u Ugovoru o putovanju osim usluga iz Programa putovanja unese i posebne zahtjeve putnika sa kojima se, isključivo, Organizator saglasio;
- b.) da isplati, srazmjernu, realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cijene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora Putnika u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima BiH, član 867.; 868.; 869. i ovim Opštim uslovima o organizovanju putovanja, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati;
- c.) Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika;
- d.) Prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- e.) Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;
- f.) Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima o organizovanju putovanja, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- a.) Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom putovanja i Opštim uslovima putovanja,
- b.) Da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom putovanja,

- c.) Da sam ili posredstvom Organizatora putovanja, obezbijedi fakultativne polise međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja, police osiguranja prtljaga, police osiguranja od otkaza putovanja i dr.
Police osiguranja izdaje i za njih odgovara registrovano osiguravajuće društvo u FBiH, Organizator putovanja posreduje prilikom obezbjeđivanja police međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja. Za izdate police osiguranja odgovorno je osiguravajuće društvo koje je izdalo policu osiguranja. Uz izdatu policu osiguranja važe uslovi propisani od strane osiguravajućeg društva koje je izdalo policu osiguranja. Organizator putovanja ne odgovara za police osiguranja niti osiguranje putnika bilo koje vrste.
- d.) Da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- e.) Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- f.) Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja,
- g.) Da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje,
- h.) Drugo lice koje preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni **Organizatoru** za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza, u kojem slučaju **Organizator** može zahtijevati naknadu samo stvarnih troškova koji nastanu zamjenom potrošača-putnika,
- i.) Da lično (grupni prigovori se neću uzimati u obzir) bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi (incident report) direktnom pružaocu usluga (hotel, prevoznik i dr.), Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- j.) Da se prije zaključenja ugovora informiše preko zvanične web stranice Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine (www.mvp.gov.ba) i na druge načine, o uslovima putovanja, preporukama i slično, u zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika,
- k.) Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod Organizatora putovanja ili kod ovlaštenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

- a.) Cijene su iskazane u BAM (KM – bosanskohercegovačka marka) ili u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u konvertibilnim markama (BAM), prema zvaničnom kursu na dan uplate, odnosno po kursu navedenom u Programu putovanja ili ako drugačije nije ugovoreno.
- b.) Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.
- c.) Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge i u valuti koju odredi neposredni izvršilac usluga (EUR ili USD ili u nekoj drugoj valuti).
- d.) Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća kao cijenu paket aranžmana (dalje: **Standardne usluge**).
- e.) Cijena paket aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korištenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, osiguranja od otkaza putovanja, usluga room service, korištenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: **Posebne usluge**).
- f.) Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora putovanja ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom putovanja.
- g.) Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu putovanja određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora o putovanju). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator putovanja ima pravo da naknadno naplati putniku razliku do pune cijene putovanja objavljene u programu putovanja.
- h.) U cijenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati nio partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom putovanja ili Posebnim ugovorom o putovanju, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

- a.) Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 5 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do: promjene u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prijevoznika (povećanje cijene ili do promjene visine/uvođenja doplatnih taksi, povećanja cijena hotelskih ili drugih usluga i u drugim zakonom predviđenim slučajevima). Ugovorne strane su se složile da za povećanje ugovorene cijene do 10% nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora, te će se u tim slučajevima primjenjivati član 12. Opštih uslova o organizovanju putovanja, OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA.
- b.) Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahtijeva zamjenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 24 sata od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, obavijesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatraće se da je saglasan sa novom cijenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu. Naknadna sniženja cijena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.
- c.) Organizator putovanja obavezan je da informiše putnika / potrošača o povećanju cijene kada sazna za gore navedene okolnosti.

Ako Organizator putovanja zahtijeva povećanje cijene, potrošač ima pravo da odustane od Ugovora pod uslovom da to odmah saopšti Organizatoru putovanja, a najkasnije u roku od 24 sata od prijema obavijesti o povećanju cijene paket aranžmana i izmjeni ugovora o putovanju.

- d.) Naknadna sniženja cijena Programa putovanja ili pojedinih usluga iz Programa putovanja (kao što su na primjer LAST MINUTE PONUDE i slično) ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru. Sniženje cijena pojedinih usluga, uglavnom, određuju direktni pružaoci usluga (hoteli, avio kompanije i drugi prijevoznici i slično) i direktno utiču na ukupnu cijenu paket aranžmana određenu u trenutku zaključenja ugovora o putovanju između Organizatora putovanja i Putnika.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

- a.) Sve usluge navedene u Programu putovanja podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge izvan Programa putovanja, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom putovanja ili sa Posredničkom agencijom uz saglasnost Organizatora putovanja.
- b.) Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima, brošurama, publikacijama, elektronskim medijima ili na web stranicama Posrednika i neposrednih (direktnih) pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica). Objava zvanične web stranice direktnog pružaoca usluga u katalozima, brošurama, prezentacijama, na zvaničnoj web stranici Organizatora putovanja, ne predstavlja izričito upućivanje Putnika na iste, nego predstavlja samo i isključivo informativni karakter i Organizator nije odgovoran za tačnost podataka.
- c.) Organizator putovanja odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima putovanja, s tim da očigledne štamparske i računarne greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora o putovanju.
- d.) Smještajni i turistički i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora putovanja, te putnik radi toga ne može uložiti prigovor direktno Organizatoru putovanja. Putnik treba, u takvim slučajevima, prigovor, isključivo, podnijeti direktnom pružaocu usluga i to odmah tokom boravka ili za vrijeme pružanja usluga na koje se ulaže prigovor.
- e.) Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom putovanja ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji.
- f.) Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog 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 vrijeme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost.
- g.) Prvi i posljednji dan iz Programa putovanja predviđeni su za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja, 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 satima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim satima i slično.
- h.) Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na polaznom aerodromu koji je najmanje 2 sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje – slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim satima i ako je npr. obezbijeden ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smještajnom objektu ili tzv. "lunch paket", smatra se da je Ugovor u cjelosti izvršen.
- i.) Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način (putem telefonskog poziva, email porukom, sms porukom, viber porukom ili WhatsApp porukom). Instrukcije i uputstva ovlaštenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepriдрžavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora o putovanju i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti.
- j.) Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza (ekonomska klasa).
- k.) Kad treće lice stupa na mjesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mjesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cijene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije blagovremena, ako zamjenski putnik ne ispunjava uslove za putovanje navedene u Programu putovanja i Ugovoru o putovanju, ako postoje posebni zahtjevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smještaj: (Ako drugačije nije, posebno, ugovoreno):

- a.) Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike.
- b.) Smještaj Putnika u objekat je najranije poslije 16:00 sati na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 sati na dan završetka korištenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, niti na cijenu hotelske usluge, niti na cijenu prevoza.

- c.) Trokrevetne i četverokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje i po pravilu su standardne dvokrevetne sobe sa jednom ili dva pomoćna kreveta. Na upit i traženje putnika Organizator može, pokušati, obezbijediti (zahtijevati) smještaj u trokrevetnim ili četverokrevetnim sobama (ukoliko takve sobe hotel ima na raspolaganju), ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom takvih soba. Djeca koja ne plaćaju smještaj po standardima i uslovima smještajnog objekta, koriste zajednički krevet sa roditeljima, odnosno sa dvije odrasle (puno platežne) osobe.
- d.) Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad klima uređaja 24 sata.
- e.) Usluge bežičnog interneta WIFI ne podrazumijeva obavezno i dobar signal u sobama i svim dijelovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim dijelovima hotela i u određeno vrijeme, obično oko recepcije. Takođe, brzina protoka signala može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WIFI ne podrazumijeva besplatan internet, nego način korištenja interneta, bežično.
- f.) Organizator putovanja ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštivanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.
- g.) Ako Organizator putovanja ili treće lice koje je u ime Organizatora putovanja trebalo da izvrši obavezu iz Ugovora, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu. Ako u gore navedenom slučaju potrošač-putnik podnese Organizatoru putovanja zahtjev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime Organizatora putovanja trebalo da izvrši obavezu iz Ugovora, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, Organizator putovanja je ovlašten da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa. Organizator putovanja se oslobađa odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.
- h.) Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora putovanja, a smještaj u objektu niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povrata razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.
- i.) Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštivanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštivanje kućnog reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr.. Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. Ishrana: (Ako drugačije nije, posebno, ugovoreno):

- a.) Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja (švedski sto, buffet) ili posluživanja (menija).
- b.) Usluga All inclusive i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator putovanja je upoznao putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi uručivanjem koncepta All inclusive usluge konkretnog smještajnog objekta.
- c.) Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu putovanja, podrazumijeva kontinentalni doručak.
- d.) Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja, usluga ishrane izvrši posluživanjem. U smještajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta 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):

- a.) Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim prevoznim sredstvima prema propisima, standardima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponudeno mjesto u prevoznom sredstvu.
- b.) Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mikro bus, mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,
- c.) Za vrijeme 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 mjesta. Putnik je dužan da prije polaska na putovanje provjeri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag. U slučaju uočene nepravilnosti na dan polaska na putovanje ili za vrijeme putovanja putnik je dužan, odmah, obavijesti vođača/pratioca putovanja.
- d.) Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštivanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da putnika ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz, odstranjenog putnika, do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjivat će se i naplatiti otkazni troškovi u skladu sa uslovima otkaza iz tačke 12. Opštih uslova putovanja.
- e.) Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač/pratilac – vozač. Vođač/pratilac – vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjednosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redoslijed obilazaka lokaliteta, bez odgovornosti Organizatora za nadoknadu bilo kojih troškova putniku.
- f.) Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.).
- g.) Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte ili drugog putnog dokumenta, uz troškove ili čak proglašenje karte ili drugog putnog dokumenta, neregularnim za šta posljedice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu i druge putne dokumente od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji.

Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte (boarding pass). Putnik u cjelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

- h.) Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima, vremenima, brojevima letova i za osobe koje su navedene na karti.
- i.) Prevoz Putnika vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavljaju, za tu vrstu prevoza registrovani prevoznici 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, POŠTIVANJE VJERSKIH, ZDRAVSTVENIH I ZAKONSKIH ZAHTJEVA:

- a.) Svi uslovi objavljeni u Programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Bosne i Hercegovine.
- b.) Organizator putovanja 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. Putnik je obavezan da, sam, lično, potrebne uslove i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja (ako nije drugačije propisano od strane država kroz koje se prolazi i države u koju se ulazi, odnosno u kojoj se boravi) i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator putovanja.
- c.) Službenik agencije Organizatora putovanja, niti Posrednika, nije ovlašten 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 dokumenata ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.
- d.) Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene ili oštećene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu.
- e.) Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezane za njegove vjerske ili zdravstvene razloge, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smještaja itd. zbog vjerskih razloga, hronične bolesti, alergije, invaliditeta (invalidska kolica, pratilac i dr.), jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.
- f.) 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 obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju, eventualnih, posljedica sam snosi odgovornost za štetu.
- g.) Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primjenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova o organizovanju putovanja.

10. PRTLJAG:

- a.) Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik je besplatan. Višak prtljaga, kao i posebnu vrstu prtljaga, Putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu sa kojeg putuje. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan prijaviti, bez odlaganja, na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag. Avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete, direktno, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni ili oštećeni prtljag. Organizator putovanja nije odgovoran za nastalu štetu prouzrokovanu oštećenjem prtljaga ili gubljenjem prtljaga Putnika. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag.
- b.) Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 1 komad prtljaga po korisniku sjedišta i predati ga ovlaštenom licu Organizatora (vođa/pratilac ili vozač). Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlaštenom licu Organizatora, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.
- c.) Osim kod namjere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i 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 vrijedne predmete, a u suprotnom, preporučuje se, da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.
- d.) Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef ako je moguće.
- e.) Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

11. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

- 11.1. Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe Ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, ove izmjene će bez odgađanja saopštiti potrošaču, u pisanoj formi, elektronski, putem email poruke, putem sms poruke, putem Viber poruke ili putem WhatsApp poruke) ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom Ugovora.

U gore navedenom slučaju potrošač ima pravo da:

- a.) prihvatiti zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni,
- b.) prihvatiti zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni,
- c.) zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket aranžmanu. Potrošač je obavezan da bez odgađanja obavijesti Organizatora o svojoj odluci, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju, a najkasnije 24 sata od prijema obavijesti upućene od strane Organizatora putovanja.

11.2. Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- a.) Nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja. U slučaju otkaza putovanja od strane Organizatora radi nedovoljnog broja prijavljenih putnika, Organizator je obavezan Putniku vratiti kompletno uplaćen avans za otkazano putovanje bez naplate bilo kakvih troškova.
- b.) Zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje (viša sila, pandemija kao što je COVID 19, zatvaranje granica, zatvaranje aerodroma, ratno stanje i slično).
U gore navedenom slučaju navedenom pod tačkom 11.2.b.), Organizator putovanja obavezuje se Putniku ponuditi, adekvatno, zamjensko putovanje, odnosno izmijenjeni program putovanja (sa novim datumom polaska, sa novom ili istom destinacijom, sa novom ili istom cijenom, sa novim ili istim smještajem, sa istim ili drugim prevoznim sredstvom i slično). Putnik se obavezuje prihvatiti zamjensko, izmijenjeno, novo putovanje, a nakon usaglašavanja sa Organizatorom putovanja svih bitnih elemenata novog, izmijenjenog, zamjenskog putovanja. Organizator putovanja obavezuje se izmijenjeni program putovanja, odnosno zamjensko putovanje, nakon prihvatanja od strane Putnika i obostrano potpisanog, novog, izmijenjenog Ugovora o putovanju, isti realizovati u cjelosti. Rok za realizaciju, novog, izmijenjenog, zamjenskog putovanja i Ugovora o putovanju može biti najduže 15 mjeseci od dana planiranog početka putovanja prema prvobitno planiranom programu putovanja i prema prvobitno potpisanom ugovoru o putovanju.
- c.) Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveza Organizatora putovanja, po osnovu prvobitno prihvaćenog programa putovanja i Ugovora o putovanju ili po osnovu prihvaćenog novog, zamjenskog, izmijenjenog programa putovanja i novog, zamjenskog, izmijenjenog Ugovora o putovanju, postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača. Ako je u gore navedenom slučaju potrošač preduzeo određene radnje u cilju ispunjenja svoje ugovorne obaveze (uplata avansa i slično), potrošač može zahtijevati od Organizatora vraćanje uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.
- d.) Organizator putovanja u slučajevima navedenim pod tačkom 11.2.b.) i 11.2.c.) obavezuje se Putniku izvršiti povrat uplaćenog iznosa u roku od 15 dana od dana isteka 15 mjeseci od datuma prvobitno planiranog putovanja i po prvobitno potpisanom Ugovoru o putovanju, uz pravo Organizatora putovanja na naplatu minimalnih, administrativnih troškova u iznosu od 30,00 BAM po putniku.
- e.) U slučajevima započete realizacije programa putovanja i Ugovora o putovanju, a nakon započinjanja putovanja prinudnog prekida putovanja prouzrokovano višom silom i slično navedeno pod tačkom 11.2.b.) troškove povratka potrošača-putnika u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto, snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket aranžmanu snosi potrošač-putnik.
- f.) Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 40 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Europi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika (uključujući i Tursku, osim Istanbula), za putovanje na posebno ugovorenim avio čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr. najmanje 90% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.
- g.) U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.3. Za vrijeme putovanja:

- a.) Ako Organizator nakon počinjanja putovanja utvrdi da putniku nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da putniku pruži usluge u skladu sa programom putovanja i Ugovorom o putovanju, obavezan je da ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za putnika, kao i da isplati, eventualnu, razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.
- b.) Ako pružanje usluge nije moguće, ili putnik ne prihvati uslugu iz opravdanih razloga, Organizator je obavezan da putniku nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje, kao i da obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa putnikom.
- c.) Ako Organizator ne pruži putniku usluge ili ako ne obezbijedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa putnikom, u tom slučaju putnik može da:
 - c.a.) o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge i
 - c.b.) izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa Organizatorom.
- d.) Organizator za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene Programa putovanja ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, prinudno slijetanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna 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 putovanja sam snosi, eventualne, dodatne troškove izmjene Programa putovanja.
- e.) Ako zavrijem izvršenja ugovora o turističkom paket aranžmanu dođe do izmjena aranžmanu, a putnik se odluči da, u vrijeme izvršenja Ugovora, raskine ugovor o turističkom paket aranžmanu, u tom slučaju, putnik snosi samo realne troškove izvršenih usluga agencije do trenutka odustajanja od paket aranžmana.

- f.) Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu, eventualnu, štetu.
- g.) U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed nisu mogle predvidjeti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbijeđenim prevoznim sredstvom.

11.4. Organizator je obavezan da putniku nadoknadi troškove nastale raskidom Ugovora o putovanju, osim u slučaju:

- a.) Raskida Ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača da je izvršenje putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obavještanje putnika o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana počinjanja putovanja,
- b.) Prestanka Ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj (veći broj prijavljenih putnika od planiranog broja putnika objavljenim programom putovanja) prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Prije početka putovanja:

- a.) Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum kada je Organizator, od strane Putnika, primio pismeni otkaz Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru. Ukoliko Putnik Organizatoru otkáže putovanje izvan radnog vremena (nakon 17,00 sati po lokalnom BH vremenu), datum otkaza računat će se od prvog narednog dana.
- b.) Naknada koja, za otkaz putovanja od strane Putnika, pripada Organizatoru putovanja izražena je novčano ili procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu vrijednost aranžmana, ako Programom nije drugačije određeno i to:

12.1.b.a.) kod Europskih putovanja:

5%	ako putnik putovanje otkáže nakon potpisivanja Ugovora ili uplate prve akontacije (avansa) od strane putnika do 61 dan prije početka putovanja (minimalno 30,00 BAM po osobi – putniku),
10 %	ako putnik putovanje otkáže od 60 do 45 dana prije početka putovanja,
30 %	ako putnik putovanje otkáže 44 do 30 dana prije početka putovanja ,
50 %	ako putnik putovanje otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkáže 19 do 10 dana prije početka putovanja,
90 %	ako putnik putovanje otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja,
100 %	ako putnik putovanje otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja, na dan polaska ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primjenivaće se sljedeća skala otkaza i to:

12.1.b.b.) kod brodskih krstarenja:

5%,	a najmanje 80,00 eur po putniku, ako se putovanje otkáže nakon potpisivanja Ugovora ili uplate prve akontacije (avansa) od strane putnika do 121 dan prije početka putovanja,
15%	ako putnik putovanje otkáže od 120 do 90 dana prije početka putovanja,
30%	ako putnik putovanje otkáže od 89 do 50 dana prije početka putovanja,
50%	ako putnik putovanje otkáže 49 do 25 dana prije početka putovanja,
80%	ako putnik putovanje otkáže 24 do 15 dana prije početka putovanja,
95%	ako putnik putovanje otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja,
100%	ako putnik putovanje otkáže 9 dana prije početka ili otkaza na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta,

12.1.b.c.) za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, dačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

5 %	ako putnik putovanje otkáže do 150 dana prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkáže od 149 do 120 dana prije početka putovanja,
30 %	ako putnik putovanje otkáže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,
40 %	ako putnik putovanje otkáže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,
60 %	ako putnik putovanje otkáže od 59 do 45 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkáže od 44 do 36 dana prije početka putovanja,
100 %	ako se otkáže od 35 do prije početka ili u toku putovanja.

12.1.b.d.) za otkaz rezervacije avionske karte:

- 1.) Kod otkaza ili promjene datuma avionske karte koja je rezervisana ili izdata primjenjuju se uslovi otkaza koje određuje, isključivo, svaka avio kompanija, prema svojim pravilima i uslovima tarifa i Organizator (u ovom slučaju prodavac – posrednik) kod prodaje avio karte nije ovlašten da na drugi način tumači propise avio kompanije, niti da postupa na bilo koji drugi način od propisanog od strane avio kompanije kod koje je rezervisana ili izdata avio karta.
- 2.) Kod grupnih avio karata primjenjuju se posebno propisani uslovi avio kompanije kod koje je Organizator izvršio rezervaciju ili uplatu avansa (nepovratni depozit) ili uplatu cjelokupnog iznosa za grupne avio karte. U ovim slučajevima, isključivo, se primjenjuju uslovi otkaza avio karti za grupe, propisani od strane avio kompanije i Organizator putovanja nije ovlašten da postupa na drugi način.
- 3.) Pored uslova iz tačke 12.1.b.d.2.) ovih Opštih uslova putovanja u slučaju otkaza od strane putnika na grupnim putovanjima koji uključuju avio prevoz, primjenjivat će se dodatno otkazni uslovi iz tačke 12.1.b.a.).

12.1.b.e.) kod interkontinentalnih putovanja (sva putovanja koja se Organizuju na dva ili više kontinenata, Amerika, Azija (uključujući Tursku, osim Istanbula), Afrika, Australija, Bliski i Daleki Istok...), primjenjivaće se sljedeći uslovi otkaza zbog striktno politike avio kompanija, hotela, tour operatora i drugih pružalaca usluga:

5%	ako putnik putovanje otkáže nakon potpisivanja Ugovora ili uplate prve akontacije (avansa) od strane putnika do 151 dan prije početka putovanja (minimalno 30,00 BAM po osobi – putniku),
10 %	ako putnik putovanje otkáže od 150 do 121 dan prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkáže od 120 do 101 dan prije početka putovanja,
30 %	ako putnik putovanje otkáže od 100 do 81 dan prije početka putovanja,
40 %	ako putnik putovanje otkáže od 80 do 61 dana prije početka putovanja,
50 %	ako putnik putovanje otkáže od 60 do 51 dan prije polaska,
60 %	ako putnik putovanje otkáže od 50 do 41 dan prije polaska,
70 %	ako putnik putovanje otkáže od 40 do 31 dan prije polaska,
80 %	ako putnik putovanje otkáže od 30 do 21 dan prije polaska,
90 %	ako putnik putovanje otkáže od 20 do 11 dana prije polaska,
100%	ako putnik putovanje otkáže 10 dana do polaska, na dan polaska ili u toku putovanja.

12.1.b.e.a.) Promjena ugovorenog mjesta od strane putnika, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene u ugovorenom roku i sl., smatra se odustajanjem putnika od prvougovorenog putovanja i primjenjivat će se takozvani troškovi u skladu sa tačkom 12.) ovih Opštih uslova putovanja, a koji se odnose na otkaz putovanja od strane putnika.

12.1.b.e.b.) Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smještaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- 1.) iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioica,
- 2.) smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioica,
- 3.) elementarne nepogode ili vanrednog stanja ili više sile zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje u koju se putuje. Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spriječenosti za rad (potvrdu izabranog ljekara iz oblasti opšte - porodične medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno smrtni list (smrtnovnicu).
- 4.) Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.
- 5.) Iznenadna bolest podrazumijeva od strane ovlaštenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtijeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korištenje ugovorenog putovanja.
- 6.) Organizator, u slučaju da Putnik obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.
- 7.) AVIO KARTA na čarter programima putovanja ili na redovnim avio linijama predstavlja i jeste STVARNO PRIČINJEN (NASTALI) TROŠAK. Podliježe naplati svih 100 % troškova iznosa avio karte, bez obzira na razlog otkaza i bez obzira na način kupovine, odnosno bez obzira da li avio karta kupljena kroz cijenu paket aranžmana ili je kupljena samo kao avio prevoz.
- 8.) Isto tako, stvarno učinjeni (nastali) troškovi predstavljaju troškovi fiksnog zakupa smještaja, karte avio ili autobuskog ili željezničkog ili broskog ili nekog drugog prevoznika ili druge karte, administrativne troškove organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd.
- 9.) Novac se može vratiti, isključivo, lično Putniku ili osobi koja je izvršila uplatu u ime Putnika, na način uplate koji je i sam koristio (gotovinom, ili na drugi način).
- 10.) Organizator je, u slučaju zamjene putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor o putovanju.
- 11.) U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja od otkaza putovanja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.
- 12.) Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobivanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja:

- a.) Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorištenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dijela cijene neiskorištenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze.
- b.) Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mjere 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 putovanja, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.
- c.) Organizator je obavezan da realizuje aranžman na način koji je ugovoren. U slučaju da aranžman nije realizovan u skladu sa Ugovorom, putnik može da zahtijeva od Organizatora otklanjanje nedostataka u primjerenom roku. Ako Organizator u primjerenom roku ne otkloni nedostatke u realizaciji Ugovora, putnik može da raskine ugovor.

- d.) Putnik nije dužan da Organizatoru ostavi primjeren rok za otklanjanje nedostataka u realizaciji Ugovora, ako:
 - d.1.) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako Organizator izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu i
 - d.2.) nema interes za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora.
- e.) Organizator snosi troškove povratka putnika u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa putnikom i druge troškove koji nastanu zbog uslova raskida Ugovora navedenih pod tačkom 12.2.d.).

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

- a.) U cijenu putovanja nije uključeno:
 - a.a.) međunarodno putno zdravstveno osiguranje.
 - a.b.) osiguranje od otkaza putovanja,
 - a.c.) osiguranje prtljaga i druga osiguranja koja nisu navedena u programu putovanja i u ugovoru o putovanju.
- b.) Organizator preporučuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje, osiguranje od nezgoda, osiguranje prtljaga. U slučajevima u kojima Organizator i Posrednik nude putna osiguranja (polica međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja, polica od otkaza putovanja, polica osiguranja prtljaga i dr.) radi se samo o posredovanju.
- c.) Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajućeg društva, kome se, eventualni, zahtjevi direktno upućuju.
- d.) Putnik treba da pročita i da se sam upozna sa uslovima (prava i obaveze) iz ugovora o osiguranju.
- e.) Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju.
- f.) Potpisivanjem ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbjeđenje paketa putnog osiguranja (polica međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja, polica osiguranja od otkaza putovanja, polica osiguranja prtljaga).
- g.) Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbijedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole daljnje putovanje ili putnik mora sam da plati troškove eventualnog liječenja.
- h.) Organizator ima obaveze koje su utvrdili Zakon o turizmu FBiH kao i Zakon o turizmu Tuzlanskog kantona.

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

- a.) Organizator putovanja dužan je da na prodajnom mjestu vidno istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja reklamacije i da obezbijedi prisustvo lica ovlaštenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.
- b.) Organizator putovanja dužan je da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dvije godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.
- c.) Putnik je obavezan, bez odlaganja, na licu mjesta, opravdani pismeni prigovor sačiniti sa lokalnim predstavnikom Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru.
- d.) Organizator i lokalni predstavnik Organizatora ili direktni pružalac usluga, dužni su da bez odgađanja:
 - d.1.) odgovore na pritužbe putnika za vrijeme trajanja putovanja,
 - d.2.) otklone svako odstupanje od Ugovora na koje putnik ukaže.
- e.) U slučaju da odstupanje od Ugovora na koje putnik ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, potrošač ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjenje cijene.
- f.) Ako odstupanje od Ugovora na koje putnik ukaže, a koje nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, predstavlja neizvršenje ili djelimično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvaliteta, putnik može da zahtijeva od Organizatora putovanja povrat dijela uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora.
- g.) Putnik ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.
- h.) Za pomoć, za hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. informacije preko kojih se može kontaktirati.
- i.) Putnik je u obavezi da dobronamjerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 sati da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.
- j.) Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u tri primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.
- k.) Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cjelosti izvršen.
- l.) Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator.
- m.) Putnik ne može da zahtijeva srazmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i blagovremeno obavijesti ovlaštenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.
- n.) Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od četrnaest dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostaviti osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svjedoke i druge dokaze) i zahtijevati povrat razlike u cijeni između ugovorenih i neizvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga.
- o.) Svaki putnik, potpisnik ugovora, u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim ovlaštenjem (punomoć) za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore. Obaveza putnika je da reklamaciju dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora ili na prodajnom mjestu gdje je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mjestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije.

- p.) 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 mjesta i da Putniku izda (dostavi) pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdu prijema reklamacije.
- r.) Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti, eventualnu, razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika.
- s.) Ukoliko reklamacija nije kompletna i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja.
- t.) Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.
- u.) Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenoj reklamaciji po ugovoru, srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvatiti isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom Organizatora za mirno rješenje 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 razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatrat će se da je povrat razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima putovanja ili Opštim uslovima Organizatora putovanja (kada je riječ o posredovanju) kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom 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.
- v.) Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanijetu 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 izvršili.
- z.) Svaki zahtjev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima prije isteka roka za rješavanje prigovora smatrat će se preuranjenim kao i obavještanje javnih glasila, medija, društvenih mreža i slično, povodom Ugovora i daje Organizatoru pravo da, u skladu sa navedenim povredama, zahtijeva od Putnika nadoknadu pričinjene štete (materijalne i nematerijalne).

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEJU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtjevu Putnika:

- a.) Individualno putovanje (dalje: **Program po zahtjevu**) Putnika jeste kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtjevu Putnika.
- b.) Na Program putovanja po zahtjevu putnika primjenjuju se sve odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova putovanja, ako ovom tačkom ili programom putovanja po zahtjevu putnika nije drugačije regulisano.
- c.) Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.
- d.) Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno obavijestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru. Ukoliko putnik otkaze putovanje nakon 17,00 sati, datum otkaza se računa od narednog dana. Troškovi otkaza (naknada koja pripada organizatoru) izraženi su procentualno u odnosu na ukupnu cijenu zahtijevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

5%	ako putnik putovanje otkaze do 121 dana prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkaze od 120 do 91 dana prije početka putovanja,
50 %	ako putnik putovanje otkaze od 90 do 61 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkaze od 60 do 46 dana prije početka putovanja,
100 %	ako putnik putovanje otkaze od 45 do prije početka ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:

- a.) Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tudje usluge (dalje: Posrednik usluge).
- b.) Za individualne i “rezervacije na upit” Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 100 BAM po osobi. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u cjelosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponudu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cjelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cjelosti.
- c.) Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).
- d.) Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge (prevoznika, hotelijera i dr.).
- e.) Kod pojedinačnih turističkih usluga primjenjuje se sljedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

e.1.) za hotelski smještaj:

5%	ako putnik putovanje otkaze do 121 dana prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkaze od 120 do 91 dana prije početka putovanja,
50 %	ako putnik putovanje otkaze od 90 do 61 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkaze od 60 do 46 dana prije početka putovanja,
100 %	ako putnik putovanje otkaze od 45 do prije početka ili u toku putovanja.

e.2.) za zakup apartmana po jedinici:

5%	ako putnik putovanje otkaže do 121 dana prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkaže od 120 do 91 dana prije početka putovanja,
50 %	ako putnik putovanje otkaže od 90 do 61 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkaže od 60 do 46 dana prije početka putovanja,
100 %	ako putnik putovanje otkaže od 45 do prije početka ili u toku putovanja.

e.3.) kod zakupa kamp vozila i motora:

5%	ako putnik putovanje otkaže do 121 dana prije početka putovanja,
20 %	ako putnik putovanje otkaže od 120 do 91 dana prije početka putovanja,
50 %	ako putnik putovanje otkaže od 90 do 61 dana prije početka putovanja,
80 %	ako putnik putovanje otkaže od 60 do 46 dana prije početka putovanja,
100 %	ako putnik putovanje otkaže od 45 do prije početka ili u toku putovanja.

15.3. Iznajmljivanje Rent a Car vozila:

- a.) Putnik prihvata u cjelosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poledini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.
- b.) Ako ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sljedeća pravila:
- b.1.) Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikada za određeni model.
- b.2.) Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto (iste kategorije) ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahtjeva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva.
- b.3.) Naplata iznajmljivanja vozila vrši se po završenoj usluzi.
- b.4.) Potrebno je da se prije preuzimanja vozila, na licu mjesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.
- b.5.) U sljedećim slučajevima odgovornost Putnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usljed nepoštivanja uslova iznajmljivanja; grubo nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karteru ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje vozila; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari, koje su oštećene u saobraćajnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; oštećenje pneumatika. U slučaju štete na vozilu, na licu mjesta, Putnik – Potrošač dužan je: odmah obavijestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavijestiti agenciju za rent a car. Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti djelimičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašten vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl. Polisa osiguranja obezbjeđuje Putnika, kao i drugog ovlaštenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu vozila.
- b.6.) Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanесenu trećem licu i njegovoj imovini.
- b.7.) Dokumenta koja su neophodna radi prihvatanja štete i povrata participacije su: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopija ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita (račun agencije za rent a car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila. Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrijednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu plaća se dodatno. Iznajmljenim vozilom Putnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i uz posebnu saglasnost agencije rent a car.
- b.8.) Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik - Potrošač.
- b.9.) Sjedišta za djecu, lanci za snijeg i dr. na zahtev Putnika mogu biti obezbijeđeni uz dodatnu nadoknadu.
- b.10.) Putnik potvrđuje da su njegovi lični podaci unijeti u Ugovor o najmu vozila vjerodostojni, tačni i da je saglasan da se mogu prenijeti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

15.4. Ostale individualne usluge:

- a.) Rezervisane pojedine usluge, kao na primjer, ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski-pas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom, eventualnog, otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene ugovorene svake pojedinačne usluge i Putnik je takve troškove obavezan platiti u cjelosti.
- b.) Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cijene. U svakom slučaju primjenjivati će se Opšti uslovi svakog direktnog pružaoca usluga (avio kompanije, željezničke kompanije, brodske kompanije, bus prevoznika i slično).
- c.) U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan ili apartman, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana ili apartmana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju (depozit) za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

- a.) Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora.
- b.) Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMJENE:

- a.) Organizator putovanja može Programom putovanja ili Posebnim uslovima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja, zbog posebnih slučajeva i pravila neposrednih pružalaca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma kao što su: đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih Ugovora o putovanju.

- b.) Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora o putovanju nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove o putovanju.
- c.) Ovi Opšti ulovi o organizovanju putovanja primjenjivat će se od 01.01.2021.godine do opoziva istih.
- d.) Primjenom ovih Opštih uslova o organizovanju putovanja prestaju da važe i prestaju da se primjenjuju Opšti uslovi o organizovanju putovanja objavljeni 2016.godine.
- e.) **Potpisom ugovora o putovanju – rezervacije ili uplatom prvog ugovorenog dijela (akontacija – avans) novčanog iznosa ili uplatom kompletnog novčanog iznosa, putnik je saglasan da je upoznat sa ovim Opštim uslovima putovanja i da iste u cjelosti prihvata.**

U Tuzli, 24. Novembar, 2022. Godine

GOLDEN TOURS DOO TUZLA

Direktor, Asim Bečić, mag.oec.



Golden Tours d.o.o. Tuzla



Maršala Tića 2A-2B, 75 000 Tuzla, Bosna i Hercegovina



Tel: +387 35 249 220 - 222

Fax: +387 35 249 223



Viber/WhatsApp: +387 61 726 806;



+387 61 101 401



goldentuzla@gmail.com



www.goldentours.ba

Golden Tours d.o.o. Sarajevo



ul. Zmaja od Bosne 50, 71 000 Novo Sarajevo, Bosna i Hercegovina



Tel: +387 33 223 646

Fax: +387 33 223 646



Viber/WhatsApp: +387 61 105 575



goldensarajevo@gmail.com



www.goldentours.ba



instagram.com/goldentoursba/



facebook.com/goldentoursba