

Na osnovu clana 68 stav 1. tacka 2. A u skladu sa clanovima 70 I 71 Zakona o turizmu („Sl. Glasnik RS“ br. 17/2019) direktor “PHILOXENIA KOURKOUDIALOS ” d.o.o. iz Beograda, Bulevar despota Stefana 15, PIB 104889227, MB 20264721, BTP 98/2021 dana 01.01.2021.god. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVI PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Svojim potpisom na Ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje (u ime svih putnika iz Ugovora) da su mu uruceni Opšti uslovi putovanja, potvrda o garanciji putovanja i program putovanja koji cine sastavni deo Ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznacena u ugovoru), a zakljucenjem ugovora i saglasio. Organizator je u obavezi da, pre zakljucenja Ugovora, obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosacu (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ukoliko dode do izmena Programa organizator je u obavezi da obavesti putnika o promenama na nacin na koji je izvršena rezervacija. Izmena Programa se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora u narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoucinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima po osnovu garancije putovanja, sa nazivom i adresom lica sa kojim je zakljucio ugovor o garanciji putovanja, za slucaj insolventnosti I naknade štete.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti pismeno ili na trajnom nosacu zapisa ili putem e maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA “Philoxenia Travel“ iz Beograda (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zakljucen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turisticko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznaci svojstvo u kome nastupa. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zakljucenjem Ugovora, na nacin na koji je Prijava ucinjena, koja može biti i u elektronskoj formi, shodno Zakonu o elektronskom potpisu i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana, ako drugacije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugacije nije ugovoreno, plada se 10 dana pre pocetka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tackom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su: Da sa putnikom zakljuci ugovor o putovanju i putniku uruci pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja), garanciju putovanja i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogudih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje

cene) povodom blagovreme i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika

ili se pripisuju tredem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredvidenih događaja na koje organizator nema uticaja i cije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati; Saglasno dobrim poslovnim obicajima u ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika, da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora, a izuzetno, po potrebi i adresu i broj telefona organizatora za nužnu pomod putniku.

Organizator ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa

Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih pruženih u programu, ugovoru ili posebnom ugovoru i opštim uslovima, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA je: Da se detaljno upozna sa urucenim programom i opštim uslovima putovanja, garancijom putovanja; da po sopstvenom izboru obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja jer iste ne obezbeduje niti za njih odgovara organizator; uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na nacin predviden ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi tacne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove odredene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granicni, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi); Isplati štetu koju pricini neposrednim pružaocima usluga, ili tredim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova; odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predvidene za odredeno putovanje) i organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi nepladeni deo cene aranžmana, odnosno programa putovanja; pravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga po pravilu u pisanoj formi; pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi nacin o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodica-predstavnika o tacnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator prodaje turisticko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cene su iskazane u stranoj valuti, a obracun uplata vrši se u zemlji u dinarima, prema srednjem kursu dinara u NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i pladene), pladaju se na licu mesta ino partneru organizatora putovanja. Prodajna cena iz ugovora sadrži sve one troškove koji cine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turistickog putovanja i ukljucuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosecnog kvaliteta, uobicajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i

organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plada (dalje: Standardne usluge).

Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene programom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja, su determinisani od neposrednih pružaoca usluga, i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja).

Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja, putnik mora posebno pisanim putem, ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnosti organizatora.

Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene.

Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela i dr. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vreme–cas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat, uslovljen je procedurama na granicnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da uticu na vreme poletanja aviona i dr., na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - ved samo oznacavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju, zbog vecernjeg, nodnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim vecernjim casovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim casovima, i slicno.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 casa ranije, u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, organizator ne snosi nikakvu odgovornost, ved se primenjuju nacionalni i medunarodni propisi iz oblasti avio-saobradaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona, kod carter letova je u kasnim vecernjim ili ranim jutarnjim casovima, i ako je npr. obezbeden ugovoreni pocetni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka", van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

Usluge turističkog vodica, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodica i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora, predviđene programom putovanja, ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodica, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima, i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi putnik u celosti.

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između

ugovorenih i pruženih usluga. /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Kad treće lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

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

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosecne standarde kvaliteta, uobicajene i specificne za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije dodatno ugovorio posebne usluge, nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ : Ukoliko putnik nije izricito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatide bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povradaja putniku razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu, a narocito na: deponovanje i cuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pida u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi, i dr. Ako drugacije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan pocetka korišdenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišdenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

Ako drugacije nije ugovoreno, trokrevetne i cetvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva

pomodna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugacije nije ugovoreno. Funkcionisanje klima uredaja u smeštajnim objektima razlicit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 casa. Osim kod namere i grube neodgovornosti, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obicno ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporucuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporucuje da iste preda uredno na cuvanje.

Organizator ne odgovara putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i obicaja utvrdenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih obicaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identicna ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je obavezan, na njegov zahtev, putniku uruciti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu

putovanja. Doručak, ako drugacije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i pide tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno, itd.). Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove, ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruci na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik, koga angažuje organizator putovanja.

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 nede biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dode zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjuvade se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodice, u protivnom bide odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vođic - vozac. Vođic-vozac ima pravo da, zbog neižbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponudeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz de biti što je mogude bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili ošteđenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne

odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo oznaci svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Prevoz putnika železnickim, morskim, recnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se, i direktna odgovornost ovih prevoznika je odredena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobradaja.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike, državljane drugih država, na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata, i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta, ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronicne bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno, boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tacke, primenjuju se odredbe tacke 10. ovih uslova.

10. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA: Organizator je dužan da putnika obavesti, bez odlaganja, u pismenoj formi o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, a putnik je dužan da bez odlaganja obavesti organizatora ili posrednika o odluci da li prihvata ili raskida izmene Ugovora. U slučaju raskida Ugovora, organizator odn. Posrednik je dužan da izvrši povradaj upadenih sredstava u punom iznosu bez umanjenja. Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvatanja nove ponude, Putnik ima pravo na

srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno da ima obavezu uplatiti razliku u ceni između

prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponudenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povradaj cene.

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povradaj uplacenih sredstava u celosti, najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-carter linijama, vozovima ili hidrogliserima, najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. U slučaju potpunog odustanka od ugovora, organizator de nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 casa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora, putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog ugovora.

Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile), bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu, za stvarno izvršene usluge. Organizator se oslobada ispunjenja ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedolichnog ponašanja, bez obzira na izrecenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pricinjenu štetu.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. U slučaju blagovremenog odustajanja od putovanja, koje podrazumeva 60 dana u odnosu na osnov obracuna naknade koja pripada organizatoru, organizator zadržava administrativne troškove što je u skladu sa članom 99. Zakona o zaštiti potrošača. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obracun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugacije određeno, i to:

a.5% ako se putovanje otkáže do 45 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre pocetka putovanja,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre pocetka putovanja ,

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

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

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

100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre pocetka putovanja ili u toku putovanja.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, dacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor: 5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre pocetka putovanja, 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre pocetka putovanja , 50 % ako se otkáže Od 89 do 60 dana pre pocetka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre pocetka putovanja, 100 % ako se otkáže od 44 do pre pocetka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno ucinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bracnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bracnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, odnosno, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slucajeve, putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz, kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja, po osnovu privremene sprecenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno, otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja, slucajevi lokalnih teroristickih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje, od strane nadležnih državnih organa zemlje putovanja. Organizator, u slucaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajudu zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povradaj upladenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i ucinjenih troškova.

Iznenadna bolest, podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno, infektivnu bolest ili organski poremedaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava pocetak ugovorenog putovanja.

U slucaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od strane osiguravaca.

Kod odustanka od ugovora, putniku se ne vrada iznos, pladen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

12. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plada prema važećim cenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga, od aerodroma do hotela i nazad, je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se, da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u rucnom prtljagu.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa rucnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu, na telefon:011/209-4444 ili web sajt www.beg.aero. Osim kod namere i grube nepažnje, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na cuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na cuvanje.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA : U cenu putovanja nije uljučeno putno osiguranje, osiguranje od otkaza i osiguranje putovanja. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje prtljaga, osiguranja putne odgovornosti, zdravstvenog osiguranja i osiguranja

protiv nezgoda. Ukoliko Organizator nudi osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik treba da pročita uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključenju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto obezbedi kod Organizatora, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja . Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi osiguranja SAVA OSIGURANJA A.D.O. Beograd, i da iste u celosti prihvata.

14. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA: - Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) ili direktno organizatoru, i saradivati u

dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora, i prihvatiti ponudeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Za pomod, hitne i druge slucajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381113241759 faksa +381113240388., radnim danima od 9-17h, subotom od 10-14h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: info@philoxeniatravel.com. Za hitne i slicne postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo saceka vremenski okvir od 24-48 h, da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišden apartman i dr.nedostatci).

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom, cinjenica da je nastavio korišdenje ponudenog rešenja, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. - Ukoliko nedostatci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana, nakon ugovorenog dana završetka putovanja, iskljucivo organizatoru dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru

na licu mesta, racune o pladenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga cinjenicno konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, i druge dokaze) i zahtevati povradaj razlike u ceni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomodjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator nede razmatrati grupne reklamacije.

- Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. - Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator de dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja. Organizator de u skladu sa dobrim poslovnim obicajima, a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. - Sniženje cene po reklamaciji putnika, može dostidi samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti ved iskorišdene usluge, niti dostidi iznos celokupne cene programa putovanja. Visina naknade, koja se ispladuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno, delimicno izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj nacin odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na cinjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konacnom razrešenju medusobnih spornih odnosa. Smatrade se, da je povradaj 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.

Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatra se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom ugovora i ovih opštih uslova.

15. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINACNE USLUGE: Za individualne »rezervacije na upit«, putnik polaže na ime troškova rezervacije deposit, koji ne može biti manji od 50 EUR, u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvađena od strane putnika, deposit se uracunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvdi u ugovorenom roku, deposit se u celosti vrada putniku. Ako putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna ošteđenja 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.)

16. ZAŠTITA LICNIH PODATAKA PUTNIKA:: Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o licnosti i saglasan je da Licni podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka licnosti. Putnik je saglasan da licne podatke Organizator može koristiti za

realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugima licima, osim licima određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i slicnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – dacki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika, u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova pladanja, i sl. U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu Arbitražnog suda uz primenu propisa R. Srbije. Ovi opšti uslovi važe od 31.01.2020.god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni 01.10.2019. godine.

Georgios Kourkoudialos, direktor