Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2), člana 70. i člana 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“, br. 17/2019), direktor Organizacije „STARI GRAD“ iz Beograda, Pjarona de Mondezira 36, PIB: 108311747, matični broj: 28127952, dana 01.10.2026. godine utvrđuje sledeće:

**UDRUŽENJE „ORGANIZACIJA STARI GRAD – OGRANAK TRAVEL KLUB“**

# OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

**VAŽE OD 01.10.2026. GODINE**

## 1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Potpisivanjem standardnog Ugovora-potvrde o putovanju (dalje: „Ugovor“), Putnik, svojim potpisom u ime svih putnika navedenih u Ugovoru, potvrđuje da su mu uručeni ili učinjeni dostupnim ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: „Opšti uslovi“), potvrda o Garanciji putovanja, unapred pripremljen i objavljen Program putovanja (dalje: „Program“), kao i da je sa njima upoznat i da ih prihvata. Putnik potvrđuje i da je upoznat sa mogućnostima dobrovoljnog putnog, zdravstvenog, osiguranja od otkaza/prekida putovanja i drugih osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Udruženja „Organizacija Stari grad – ogranak TRAVEL KLUB“, kao Organizatora putovanja (dalje: „Organizator“), i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim ako su pojedina pitanja drugačije i izričito uređena Ugovorom, Programom ili Posebnim uslovima, pod uslovom da takva odredba nije suprotna prinudnim propisima.

Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja, u skladu sa članom 115. Zakona o zaštiti potrošača i ovim Opštim uslovima.

Pre zaključenja Ugovora, Organizator može izmeniti ili dopuniti opis svojih usluga i druge podatke sadržane u Programu, ali je dužan da Putnika o svim takvim izmenama obavesti pre zaključenja Ugovora, jasno, razumljivo i na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem na način koji omogućava potvrdu prijema, kada je to zakonom propisano.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, izmenjeni Program smatra se novom ponudom. Ako Organizator ne odredi drugačiji rok, ponuda obavezuje Organizatora 48 časova. Ugovor se smatra zaključenim samo ako Putnik u tom roku prihvati novu ponudu na način koji omogućava dokazivanje prihvata.

Organizator je pre zaključenja Ugovora dužan da Putnika upozna sa pravima koja proizlaze iz Garancije putovanja za slučaj insolventnosti i za naknadu štete, kao i sa mogućnostima dobrovoljnog osiguranja.

Predugovorne informacije koje su po zakonu sastavni deo Ugovora obavezujuće su za ugovorne strane i nakon zaključenja Ugovora mogu se menjati samo uz izričitu saglasnost ugovornih strana, osim u slučajevima i pod uslovima izričito dopuštenim prinudnim propisima.

Putnik ima pravo da pre zaključenja Ugovora zahteva pojašnjenje bilo kog podatka iz Programa, Opštih uslova ili ponude. Organizator je dužan da informacije pruža jasno, razumljivo i bez obmanjujućih navoda.

## 2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

Prijavu Putnik dostavlja pismeno, na papiru, drugom trajnom nosaču podataka, putem elektronske pošte ili drugim elektronskim sredstvima komunikacije, odnosno na drugi način koji Organizator prihvata. Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnim prostorijama Organizatora, kod ovlašćenog Posrednika ili putem drugih prodajnih kanala Organizatora. Prijava izvršena kod Posrednika smatra se prijavom za putovanje Organizatora kada Posrednik nastupa u svojstvu posrednika, u skladu sa Programom i Potvrdom o putovanju.

Posrednik koji nudi i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Ako Posrednik izmeni Program putovanja ili preuzme obaveze Organizatora u vezi sa njegovim izvršenjem, odgovornost Posrednika određuje se u skladu sa važećim propisima i njegovim stvarnim svojstvom u konkretnom ugovornom odnosu.

Prijave i rezervacije koje se vrše „na upit“ moraju biti potvrđene od strane Organizatora, odnosno njegove službe rezervacija. Organizator će, po pravilu, potvrdu ili informaciju o statusu rezervacije dostaviti u roku od dva radna dana od prijema upita, osim ako priroda usluge ili neposredni pružalac zahteva duži rok. Ako tražena usluga nije dostupna, Organizator će, kada je moguće, obavestiti Putnika i može ponuditi alternativnu ponudu. Rezervacija „na upit“ ne smatra se potvrđenom dok Organizator ne potvrdi dostupnost i uslove rezervacije.

Prijava Putnika postaje punovažna zaključenjem Ugovora, na način na koji je prijava učinjena, i uplatom ugovorenog avansa, ako drugačije nije izričito navedeno u Programu ili

Ugovoru. Ako nije drugačije ugovoreno, avans iznosi 50% ukupne cene putovanja, a ostatak ugovorene cene plaća se najkasnije 15 dana pre početka putovanja. Za pojedine programe, posebne avio-tarife, krstarenja, individualna putovanja ili druge usluge Programom ili Ugovorom može biti određen drugačiji iznos avansa i dinamika plaćanja, koji tada imaju prednost.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum kada je uplata evidentirana na računu Organizatora ili Posrednika. Uplata jednog iznosa za više putnika smatra se uplatom za sve putnike obuhvaćene Ugovorom, osim ako je prilikom uplate izričito drugačije navedeno i potvrđeno. Obaveza plaćanja smatra se izmirenom tek kada je odgovarajući iznos evidentiran na računu Organizatora ili Posrednika.

Kada jedno lice zaključuje Ugovor i/ili vrši uplatu za više Putnika, to lice se u smislu ovih Opštih uslova može označiti kao „Ugovarač“. Ugovarač je dužan da Organizatoru dostavi tačne i potpune podatke za sve Putnike za koje ugovara odnosno plaća putovanje i odgovara za tačnost podataka koje je dostavio. Ako je Ugovarač preuzeo obavezu zbirnog plaćanja, odgovara Organizatoru za blagovremeno izmirenje ukupnog iznosa koji je preuzeo da plati.

Ugovarač koji nije istovremeno i Putnik nema prava koja po svojoj prirodi pripadaju Putniku, osim prava koja proizlaze iz njegovog svojstva Ugovarača i izričito ugovorenog odnosa sa Organizatorom. Svaki Putnik naveden u Ugovoru ima svoja individualna prava i obaveze u vezi sa sopstvenim putovanjem. Otkaz, zahtev za izmenu, zahtev za povraćaj ili drugi zahtev jednog Putnika ne smatra se automatski zahtevom ostalih Putnika.

Ugovarač je dužan da Putnicima za koje zaključuje Ugovor i/ili vrši uplatu učini dostupnim Ugovor, Program putovanja, Opšte uslove putovanja i druga relevantna obaveštenja koja mu Organizator dostavi. Ova obaveza ne utiče na zakonsku obavezu Organizatora da dokumentaciju dostavi odnosno učini dostupnom svakom Putniku kada je to propisano važećim propisima.

Ukoliko Putnik ne izmiri dospelu obavezu u ugovorenom roku, Organizator može, nakon odgovarajućeg obaveštenja kada je to potrebno i u skladu sa Ugovorom i važećim propisima, odustati od Ugovora odnosno raskinuti Ugovor i obračunati naknadu koja mu pripada prema tački 12. ovih Opštih uslova. Neblagovremena uplata avansa ili preostalog dela cene ne podrazumeva produženje roka za plaćanje niti rezervaciju usluge bez potvrde Organizatora.

Zaključenjem Ugovora Program postaje njegov sastavni deo. Program i predugovorne informacije ne mogu se menjati suprotno važećem zakonu, a izmene nakon zaključenja

Ugovora vrše se uz izričitu saglasnost ugovornih strana ili u drugim zakonom dopuštenim slučajevima. Ukoliko dođe do izmene ili otkaza Ugovora koji obuhvata više Putnika, posledice takve izmene ili otkaza primenjuju se na sve Putnike obuhvaćene tim Ugovorom, osim ako je drugačije izričito ugovoreno.

Putnik koji je rezervisao i zaključio Ugovor na daljinu nema pravo na standardni jednostrani raskid odnosno odustanak u roku od 14 dana koji se primenjuje na određene ugovore na daljinu, kada je zakonom propisano izuzeće za ugovore o turističkim putovanjima, smeštaju, prevozu i drugim uslugama koje se pružaju određenog datuma ili u određenom periodu. Na raskid Ugovora primenjuju se posebna prava Putnika i otkazni uslovi predviđeni važećim propisima, Programom i ovim Opštim uslovima.

Organizator je dužan da Putnika o eventualnim promenama Programa, rezervacije ili uslova putovanja obavesti na isti način ili putem drugog trajnog nosača podataka koji omogućava dokazivanje prijema. Ako se pre zaključenja Ugovora izmeni Program ili druga bitna karakteristika putovanja i Organizator Putniku dostavi novu ponudu, izmenjeni Program smatra se novom ponudom koja obavezuje Organizatora 48 časova, osim ako je određen drugi rok. Ako Putnik u tom roku ne prihvati novu ponudu, Ugovor se smatra nezaključenim, odnosno ako je već zaključen – primenjuju se prava i obaveze ugovornih strana u skladu sa važećim zakonom.

## 3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA

- U Ugovor se, pored usluga iz Programa, unose posebni zahtevi Putnika sa kojima se Organizator izričito saglasio.
- Organizator je odgovoran za izvršavanje svih usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom u skladu sa zakonom, Ugovorom, Programom i ovim Opštim uslovima, uključujući usluge koje neposredno pružaju treća lica angažovana za realizaciju putovanja.
- Organizator je dužan da Putniku, kada je to primenjivo, pre početka putovanja dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, lokalne agencije ili drugog servisa za kontakt, kao i kontakt za hitnu pomoć.
- Organizator ima pravo da angažuje treća lica za izvršenje pojedinih ugovorenih usluga, uključujući prevoznike, hotele, lokalne partnere, vodiče i druge neposredne pružaoce.
- Organizator ne odgovara za usluge koje Putnik samostalno ugovori i plati van Programa i Ugovora, osim u meri u kojoj odgovornost proizlazi iz važećih propisa.

- Usmene informacije ili informacije trećih lica koje nisu potvrđene u Programu, Ugovoru, Posebnom ugovoru ili ovim Opštim uslovima ne predstavljaju izmenu ugovorenih obaveza Organizatora, osim ako su date od ovlašćenog lica i u okolnostima u kojima po zakonu proizvode pravno dejstvo.
- Organizator je dužan da u slučaju prijavljene nesaobraznosti bez odlaganja preduzme mere za njeno otklanjanje u skladu sa zakonom i da Putniku pruži pomoć kada je suočen sa poteškoćama.

## 4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Ugovorom, Opštim uslovima, Garancijom putovanja, uslovima prevoznika i smeštajnog objekta kada su mu dostupni, kao i da blagovremeno istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom.
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom.
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i da odgovara za tačnost podataka koje je dostavio.
- Da sam obezbedi dobrovoljna putna osiguranja, osim ako je Programom izričito navedeno da ih Organizator uključuje u cenu.
- Da poštuje zakone i druge propise Srbije, tranzitnih zemalja i zemlje odredišta, pravila prevoznika, smeštajnog objekta i uputstva ovlašćenih predstavnika Organizatora.
- Da nadoknadi štetu koju svojom krivicom ili protivpravnim ponašanjem prouzrokuje Organizatoru, neposrednom pružaocu usluge ili trećem licu.
- Da bez nepotrebnog odlaganja tokom putovanja prijavi svaku nesaobraznost Organizatoru, lokalnom predstavniku ili drugom kontaktu navedenom u putnoj dokumentaciji, kako bi problem mogao biti otklonjen.
- Putnik može pre početka putovanja preneti Ugovor na drugo lice koje ispunjava sve uslove konkretnog putovanja, uz blagovremeno obaveštavanje Organizatora i uz naknadu stvarnih i potrebnih troškova promene, u skladu sa tačkom 12. i važećim zakonom.

- Putnik je dužan da se pre zaključenja Ugovora informiše o zahtevima za pasoš, vizu i zdravstvenim formalnostima i, po potrebi, o bezbednosnim uslovima na destinaciji. Organizator može Putniku ukazati na zvanične izvore informacija nadležnih organa.
- Ako ponašanje Putnika ozbiljno ugrožava bezbednost, imovinu ili prava drugih lica ili izvršenje putovanja, Organizator može preduzeti mere dopuštene zakonom, uključujući uskraćivanje daljeg prevoza kada je to opravdano i nužno. Troškove nastale isključivom krivicom Putnika snosi Putnik.

## 5. CENE I SADRŽAJ USLUGA

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima ili u stranoj valuti. Kada je cena iskazana u stranoj valuti, a uplata se vrši u dinarskoj protivvrednosti, način obračuna i kurs koji se primenjuje jasno su navedeni u Programu, Ugovoru ili ponudi.

Cena putovanja obuhvata sve usluge koje su navedene u Programu i koje čine sastavni deo ugovorenog turističkog putovanja, uključujući pripremu i organizaciju putovanja, prevoz i transfere, smeštaj, ishranu, redovne usluge predstavnika na destinaciji i druge usluge izričito navedene u Programu. Cena obuhvata i posebne zahteve Putnika samo ako ih je Organizator prethodno izričito prihvatio i ako su uneseni u Ugovor, Program ili drugi trajni nosač podataka.

Prodajna cena sadrži sve troškove koji čine neodvojivi i neophodni deo realizacije ugovorenog turističkog putovanja. Ako su dodatne naknade, takse ili drugi troškovi neophodni za realizaciju putovanja, a nisu uključeni u jedinstvenu prodajnu cenu, Organizator je dužan da Putnika o njima jasno i unapred obavesti.

Ako Organizator nije unapred pružio punu informaciju o dodatnim naknadama, taksama ili drugim troškovima koji nisu obuhvaćeni Ugovorom odnosno jedinstvenom prodajnom cenom, Putnik nije dužan da ih snosi, u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Cena aranžmana ne uključuje, ako Programom, Ugovorom ili Posebnim ugovorom nije drugačije navedeno: troškove lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, putnog i zdravstvenog osiguranja, osiguranja prtljaga, room service-a, korišćenja sobnog bara ili minibara, klima-uređaja kada se posebno naplaćuje, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervacije posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe

sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon i slično), dodatnih obroka, dodatnog ili specijalnog prtljaga i drugih usluga koje nisu izričito navedene kao uključene u Programu.

Usluge izvršene u inostranstvu koje nisu unapred ugovorene i plaćene Putnik plaća neposredno pružaocu usluge, osim ako je drugačije ugovoreno.

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

Usluge koje Putnik naknadno ugovori neposredno sa hotelom, prevoznikom, lokalnim partnerom ili drugim pružaocem usluge, a koje nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, predstavljaju zaseban ugovorni odnos sa tim pružaocem, osim u slučajevima kada važeći zakon takvu naknadno ugovorenu uslugu smatra sastavnim delom turističkog putovanja.

Organizator ne odgovara za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje neposredno pruži i naplati partner ili drugi neposredni pružalac usluge, a koje nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, niti za učešće Putnika u sportskim i drugim slobodnim aktivnostima koje nisu sastavni deo ugovorenog putovanja.

Uslovi za ostvarivanje popusta za decu, posebnih tarifa i drugih pogodnosti određuju se Programom i pravilima neposrednih pružalaca usluga i tumače se prema uslovima koji su važili u trenutku pružanja usluge. Kod popusta za decu merodavan je kalendarski datum i starost deteta na dan početka putovanja, osim ako je Programom ili pravilima pružaoca usluge drugačije određeno. U slučaju netačno navedene starosti ili drugog podatka koji utiče na cenu, Organizator ima pravo da obračuna razliku do stvarno pripadajuće cene.

Cene su formirane u skladu sa poslovnom politikom Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora samo zbog toga što je nakon zaključenja Ugovora objavljena drugačija cena za nove rezervacije.

Naknadna promotivna, akcijska ili „last minute“ sniženja, kao i pogodnosti vezane za uplatu do određenog datuma, ne odnose se na već zaključene Ugovore i ne predstavljaju osnov za umanjenje ugovorene cene, osim ako je drugačije izričito ugovoreno ili proizlazi iz prinudnog propisa.

## 6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Organizator može povećati ugovorenu cenu putovanja samo ako je takva mogućnost izričito predviđena Ugovorom i ako je istovremeno ugovoreno pravo Putnika na srazmerno umanjenje cene u slučaju smanjenja troškova koji utiču na cenu putovanja.

Organizator može povećati, odnosno Putnik može ostvariti pravo na srazmerno umanjenje cene, samo u slučaju promene:

1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije;

2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse i takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;

3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, Organizator ne može jednostrano da promeni cenu. U tom slučaju Putnik ima prava propisana važećim zakonom, uključujući pravo da prihvati ponuđenu izmenu, prihvati ponuđeno zamensko putovanje ili raskine Ugovor bez naknade, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Nezavisno od visine povećanja, Organizator je dužan da Putnika o promeni cene obavesti na jasan, razumljiv i neobmanjujući način, uz dokumentovano obrazloženje razloga promene i obračun povećanja. Obaveštenje se dostavlja na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem na način koji omogućava potvrdu prijema, najmanje 20 dana pre početka putovanja.

Ako dođe do smanjenja troškova iz razloga koji predstavljaju osnov za promenu cene, Putnik ima pravo na srazmerno smanjenje ugovorene cene. Organizator ima pravo da od iznosa koji vraća Putniku odbije stvarne administrativne troškove neposredno povezane sa smanjenjem cene, uz odgovarajuće obrazloženje i dokaz o tim troškovima, ako Putnik to zahteva i u meri dopuštenoj zakonom.

Ako Putnik ne prihvati promenu ugovorene cene u roku i na način naveden u obaveštenju Organizatora, primenjuju se prava Putnika propisana važećim zakonom, uključujući pravo na raskid Ugovora kada su za to ispunjeni zakonski uslovi.

Naknadna promotivna, akcijska ili „last minute“ sniženja cena Programa, kao i sniženja vezana za uplatu do određenog datuma, ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne predstavljaju osnov za prigovor ili zahtev Putnika za povraćaj razlike u ceni, osim ako je drugačije izričito ugovoreno ili proizlazi iz prinudnog propisa.

## 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za konkretnu destinaciju, mesto i objekat. Ako Putnik želi uslugu koja nije obuhvaćena Programom, takva usluga mora biti prethodno ugovorena Posebnim ugovorom ili na drugi način koji omogućava dokazivanje ugovaranja.

Organizator odgovara za opise usluga sadržane u svom Programu, Ugovoru i drugim sopstvenim prodajnim materijalima i kanalima, u meri u kojoj predstavljaju ugovornu obavezu. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima, publikacijama, na internet stranicama ili drugim materijalima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga, kao što su hoteli, prevoznici i druga lica, osim ako je Putnika izričito uputio na takav opis kao na ugovorni podatak.

Smeštajni objekti, smeštajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji i propisima zemlje u kojoj se usluga pruža. Kategorizacije različitih zemalja nisu nužno međusobno uporedive, niti kategorija sama po sebi garantuje identičan nivo komfora, ishrane ili sadržaja u različitim destinacijama i objektima.

Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise od kategorije objekta, destinacije, cene aranžmana, lokalnih propisa i običaja i drugih okolnosti karakterističnih za konkretnu destinaciju. Uslovi pružanja usluge mogu se razlikovati čak i između objekata iste kategorije na istoj destinaciji.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumeva celodnevni boravak Putnika u smeštajnom objektu ili destinaciji. Prvi i poslednji dan putovanja namenjeni su realizaciji putovanja i prevozu i označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, osim ako je drugačije izričito ugovoreno.

Vreme polaska i dolaska, kao i vreme ulaska u smeštajni objekat i napuštanja objekta, može zavisiti od saobraćaja, stanja na putevima, graničnih procedura i zadržavanja, dozvola nadležnih organa, tehničkih i vremenskih uslova, promena u javnom prevozu i drugih okolnosti na koje Organizator ne može uticati. Kod avio aranžmana, ako je to primenljivo, vreme sastanka Putnika na aerodromu određuje se putnom dokumentacijom, a Putnik je dužan da se pridržava instrukcija Organizatora i avio-kompanije.

Ako tačno vreme polaska ili povratka u trenutku zaključenja Ugovora nije poznato, Organizator će navesti približno vreme, a tačno vreme dostaviti najkasnije 48 sati pre početka putovanja, u skladu sa važećim propisima.

Prvi i poslednji dan putovanja, kao i ranojutarnji ili kasnovečernji polasci i dolasci, ne podrazumevaju pravo na dodatni dan korišćenja hotelske sobe ili drugu uslugu koja nije ugovorena. Vreme prijave i odjave iz smeštaja određuje se prema pravilima konkretnog objekta i Programu.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumevaju njihovo celodnevno i neprekidno prisustvo, već pružanje ugovorenih usluga, kontakta i potrebne pomoći u unapred utvrđenim terminima ili prema organizaciji putovanja.

Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, bezbednošću i poštovanjem zakonskih i drugih propisa obavezuju Putnika. Putnik je dužan da se pridržava datih instrukcija, a posledice i troškove nastale njegovim nepostupanjem snosi sam, u meri u kojoj za njih odgovara.

Promene ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora mogu nastati zbog okolnosti predviđenih zakonom, pod uslovom da se poštuju prava Putnika i ugovoreni standardi. Ako zbog takvih okolnosti prevoz mora biti premešten na drugi aerodrom ili drugo mesto, Organizator će, kada je to njegova obaveza, ponuditi odgovarajući alternativni prevoz bez dodatnih troškova za Putnika i obezbediti prava na sniženje cene odnosno druga prava u skladu sa važećim zakonom.

Ako se nakon početka putovanja, zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj mora zameniti, Organizator će, kada je to potrebno i moguće, obezbediti odgovarajući zamenski smeštaj u skladu sa zakonom. Zamenski smeštaj iste ili više kategorije obezbeđuje se bez dodatnih troškova za Putnika, dok se kod smeštaja niže kategorije primenjuju zakonska prava Putnika na odgovarajuće sniženje cene ili druga prava.

## 8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

### 8.1. Smeštaj

Smeštajni objekat, njegova lokacija, naziv, vrsta, kategorija, sadržaj i ugovoreni nivo komfora navedeni su u Programu putovanja. Putnik će biti smešten u službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u okviru ugovorenog smeštajnog objekta, osim ako je posebnim ugovorom izričito ugovorena određena soba ili posebna karakteristika smeštajne jedinice.

Raspored sobe, sprat, položaj u objektu, pogled, udaljenost od lifta, stepenica, recepcije, bazena, restorana ili parkinga, prisustvo buke i druge karakteristike koje nisu izričito ugovorene ne mogu se garantovati.

Trokrevetne i četvorokrevetne sobe, studiji i apartmani određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima zemlje u kojoj se smeštajni objekat nalazi. Pomoćni ležajevi, sofe na razvlačenje i drugi dodatni ležajevi mogu biti drugačijih dimenzija ili karakteristika od osnovnih ležajeva u sobi, u skladu sa lokalnim standardima i kategorizacijom.

Posebni zahtevi Putnika, kao što su balkon, pogled na more ili određeni pogled, određeni sprat, francuski ležaj, twin kreveti, tiha soba, soba u određenom delu objekta ili druga posebna karakteristika, smatraju se ugovorenom obavezom Organizatora samo ako su izričito potvrđeni u Ugovoru, Programu ili Posebnom ugovoru.

Vreme prijave (check-in) i odjave (check-out) određuje smeštajni objekat u skladu sa svojim pravilima, osim ako je Programom izričito drugačije određeno. Raniji dolazak u destinaciju ne podrazumeva pravo na raniji ulazak u sobu, niti kasniji odlazak podrazumeva pravo na kasniju odjavu, osim ako je takva usluga posebno ugovorena ili je objekat odobri.

Putnik je dužan da se upozna i pridržava kućnog reda i pravila smeštajnog objekta, naročito pravila o čuvanju novca, dokumenata i vrednih stvari, unosu hrane i pića, korišćenju zajedničkih prostorija i sadržaja, broju lica u sobi, vremenu odmora, prijavi i odjavi iz sobe i drugim pravilima objekta.

Organizator ne odgovara za posledice koje nastanu zbog postupanja Putnika suprotno zakonskim propisima, kućnom redu ili pravilima neposrednog pružaoca usluge, u meri u kojoj je takva posledica prouzrokovana postupanjem Putnika. Putnik odgovara za štetu koju svojom krivicom prouzrokuje Organizatoru, smeštajnom objektu, prevozniku ili trećim licima.

Funkcionisanje klima-uređaja, grejanja, ventilacije, lifta, bazena, spa sadržaja i drugih tehničkih i hotelskih sadržaja zavisi od pravila konkretnog objekta, sezone, vremenskih uslova, tehničkih potreba, lokalnih propisa i drugih okolnosti. Njihov rad ne podrazumeva neprekidno korišćenje 24 časa, osim ako je to izričito ugovoreno.

Nakon početka putovanja, zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može biti zamenjen odgovarajućim smeštajem iste ili više kategorije, bez dodatnog troška za Putnika, kada je to u skladu sa važećim propisima. Smeštaj niže kategorije može biti ponuđen uz saglasnost Putnika, uz ostvarivanje prava na odgovarajuće sniženje cene odnosno drugih prava koja Putniku pripadaju po zakonu.

Ako zbog neizbežnih i vanrednih okolnosti nije moguće obezbediti povratak Putnika u skladu sa Ugovorom, Organizator će postupiti u skladu sa zakonom i obezbediti potrebnu pomoć i, kada je to njegova obaveza, neophodan smeštaj.

Samovoljno, prevremeno ili privremeno napuštanje smeštajnog objekta od strane Putnika ne daje pravo na povraćaj dela cene, osim ako za takvo umanjenje postoje zakonski ili ugovoreni uslovi. Ako Putnik napušta smeštaj zbog nesaobraznosti usluge, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Organizatora odnosno lokalnog predstavnika kako bi Organizator mogao da preduzme mere predviđene zakonom.

8.2. Ishrana

Vrsta, broj, sadržaj i način posluživanja obroka određuju se Programom putovanja. Raznovrsnost, kvalitet hrane i način posluživanja zavise od kategorije i vrste objekta, destinacije, lokalnih običaja i standarda, kao i od ugovorenog tipa ishrane.

Usluga „All inclusive“, „Ultra all inclusive“, „Full board“, „Half board“, „Bed & Breakfast“ i drugi modeli ishrane podrazumevaju sadržaj koji je naveden u Programu i koji se pruža prema internim pravilima konkretnog smeštajnog objekta. „All inclusive“ usluga ne mora imati isti sadržaj, obim ili način posluživanja u različitim objektima, čak ni kada objekti imaju istu kategoriju.

Doručak, ručak i večera mogu biti organizovani kao samoposluživanje, izbor iz menija ili posluživanje, u zavisnosti od pravila objekta i njegove popunjenosti, kada je takav način pružanja usluge u skladu sa ugovorenim standardom.

Posebne potrebe Putnika u vezi sa ishranom, uključujući alergije, intolerancije, medicinski propisanu ishranu, vegetarijansku, vegansku, bezglutensku ili drugu posebnu ishranu, Putnik je dužan da prijavi Organizatoru pre zaključenja Ugovora, odnosno bez odlaganja čim za njih sazna. Organizator će, kada je to moguće i kada je poseban zahtev prihvaćen, nastojati da obezbedi odgovarajuću uslugu. Ako poseban režim ishrane predstavlja posebnu uslugu, ona mora biti izričito ugovorena.

Ako Putnik na licu mesta neposredno sa hotelom, restoranom ili drugim pružaocem usluge ugovori drugačiji način ili sadržaj ishrane od onog koji je predviđen Programom, takva dodatna ili drugačija usluga predstavlja zaseban dogovor sa neposrednim pružaocem, osim kada važeći propisi nalažu drugačije.

8.3. Prevoz

Prevoz i transferi obavljaju se turističkim autobusom, minibusom, avionom, vozom, brodom, trajektom ili drugim prevoznim sredstvom navedenim u Programu, u skladu sa propisima i pravilima koja važe za konkretnu vrstu prevoza i prevoznika.

Organizator ima pravo da, kada to zahtevaju operativne, tehničke, bezbednosne, saobraćajne ili druge opravdane okolnosti, angažuje drugo odgovarajuće prevozno sredstvo koje ispunjava propisane uslove, uz poštovanje ugovorenog nivoa usluge i prava Putnika.

Prevoz turističkim autobusom ili drugim drumskim prevoznim sredstvom ne podrazumeva numerisana sedišta, obrok, piće, Wi-Fi, korišćenje toaleta ili druge sadržaje, osim ako su izričito navedeni u Programu. Ako posebno sedište nije ugovoreno, Putnik je dužan da prihvati ponuđeno mesto.

Organizator može angažovati standardni turistički autobus, double-decker, minibus ili drugo odgovarajuće vozilo, u zavisnosti od broja Putnika, itinerera, uslova na putu i drugih okolnosti. Kod prevoza autobusom, korišćenje toaleta tokom vožnje zavisi od tipa vozila, tehničkih mogućnosti i pravila prevoznika.

Putni pravac, mesta i dužinu trajanja pauza, kao i redosled obilazaka, može odrediti ili promeniti vodič, pratilac, vozač ili drugi ovlašćeni predstavnik Organizatora kada to zahtevaju saobraćajne, bezbednosne, vremenske, tehničke ili druge opravdane okolnosti. Takva promena ne predstavlja povredu Ugovora ako ne dovodi do značajnog odstupanja od ugovorenog putovanja i ako se poštuju prava Putnika.

Putnik je dužan da se primereno ponaša u prevoznom sredstvu, da poštuje saobraćajne propise, pravila prevoznika i instrukcije vodiča, pratioca i vozača. U slučaju ponašanja kojim ugrožava bezbednost drugih lica, imovinu ili nesmetano odvijanje putovanja, Organizator može preduzeti mere dozvoljene zakonom, uključujući uskraćivanje daljeg prevoza kada je to nužno radi bezbednosti.

Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivicom prouzrokuje na prevoznom sredstvu. Ako je zbog ponašanja Putnika prevoz morao biti prekinut ili je Putnik udaljen iz prevoznog sredstva u skladu sa zakonom i pravilima prevoznika, posledice i opravdane troškove nastale njegovom krivicom snosi Putnik.

Putnik je dužan da prilikom preuzimanja avionske, železničke, brodske ili druge karte proveri ime i prezime, datum, vreme, relaciju i druge podatke na karti i putnoj dokumentaciji i da odmah prijavi uočenu grešku. Troškove izmene karte ili dokumenta koji nastanu zbog netačnih podataka koje je Putnik dostavio snosi Putnik, u meri u kojoj je za njih odgovoran.

Avionske, železničke, brodske i druge prevozne karte važe pod uslovima, na datum i u vreme navedeno na samoj karti ili putnoj dokumentaciji. Gubitak karte, ukrcajne propusnice ili drugog dokumenta ne oslobađa Putnika obaveze da sam blagovremeno obezbedi zamenski dokument, kada je to moguće, i snosi troškove koji nastanu njegovom krivicom.

Za prevoz vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili drugim prevoznim sredstvom primenjuju se i posebni propisi koji uređuju odgovornost konkretnog prevoznika. Organizator ostaje odgovoran za saobraznost turističkog putovanja u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako okolnosti van volje i mogućnosti Organizatora zahtevaju da se let ili drugi prevoz preusmeri, odloži ili realizuje preko drugog aerodroma, stanice ili mesta, Organizator će, kada je to njegova zakonska obaveza, obezbediti odgovarajući alternativni prevoz i druga prava Putnika, uključujući eventualno sniženje cene, u skladu sa važećim propisima.

Kod avio aranžmana, vreme sastanka na aerodromu i rok za prijavu određuju se putnom dokumentacijom i instrukcijama Organizatora i avio-kompanije. Putnik je dužan da se blagovremeno pojavi na mestu i u vreme predviđeno za prijavu i ukrcavanje.

8.4. Posebne okolnosti u realizaciji prevoza i programa

Vreme polaska, dolaska i trajanje putovanja može biti promenjeno zbog saobraćaja, graničnih procedura, vremenskih uslova, tehničkih razloga, odluka nadležnih organa, štrajkova, promena u redu letenja ili javnog prevoza i drugih okolnosti koje Organizator ne može kontrolisati. Organizator će, kada je to moguće, Putnika blagovremeno obavestiti o promenama i preduzeti mere u skladu sa Ugovorom i važećim propisima.

Prvi i poslednji dan putovanja prvenstveno su namenjeni realizaciji prevoza i drugih ugovorenih usluga i ne podrazumevaju celodnevni boravak u destinaciji ili smeštajnom objektu. Kasni dolazak, rani odlazak ili noćni prevoz ne predstavljaju sami po sebi neizvršenje Ugovora ako su takvi termini i način realizacije putovanja navedeni ili dopušteni Programom i ako su ugovorene usluge pružene u skladu sa zakonom.

## 9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

Putnik je dužan da za putovanje poseduje važeću putnu ispravu i druga dokumenta koja zahtevaju Republika Srbija, tranzitne države i država odredišta. Rok važenja pasoša, potrebne vize, dozvole, potvrde i druga dokumenta određuju se prema zahtevima

konkretne države i prevoznika i mogu biti različiti u zavisnosti od državljanstva Putnika, vrste putovanja i tranzitnih zemalja.

Putnik je dužan da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne, potpune i istinite podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja, izdavanje karata i, kada je posebno ugovorena usluga posredovanja, za podnošenje zahteva za vizu ili druga odobrenja. Putnik odgovara za tačnost podataka koje dostavlja Organizatoru.

Organizator i Posrednik nisu ovlašćeni da umesto nadležnih organa garantuju da će putna isprava, viza ili drugo odobrenje biti izdato, niti da će granični, imigracioni, carinski ili drugi nadležni organ dozvoliti ulazak, tranzit ili boravak Putniku.

9.1. Putne isprave i ulazak u zemlju

Putnik je dužan da pre zaključenja Ugovora i ponovo pre putovanja proveri uslove ulaska, tranzita i boravka za sve zemlje kroz koje putuje, uključujući zahteve u pogledu važenja pasoša, viza, povratne karte, sredstava za boravak, zdravstvenih potvrda, osiguranja, elektronskih registracija i drugih uslova.

Informacije o uslovima ulaska koje Organizator daje Putniku predstavljaju informacije dostupne u trenutku njihovog saopštavanja i mogu biti promenjene od strane nadležnih organa. Putnik je dužan da prati važeće zahteve nadležnih organa i prevoznika.

Službenik Organizatora ili Posrednika nije nadležan da utvrđuje konačnu pravnu valjanost putne isprave, niti može garantovati da će dokument biti prihvaćen od strane graničnih ili drugih nadležnih organa.

Ako Putnik izgubi putnu ispravu, ukrade mu se ili je ošteti tokom putovanja, dužan je da bez odlaganja obavesti Organizatora odnosno lokalnog predstavnika i nadležni organ i da, o svom trošku kada je za to odgovoran, preduzme mere za izdavanje nove putne isprave ili drugog dokumenta potrebnog za nastavak ili povratak sa putovanja.

Ako zbog neposedovanja odgovarajuće putne isprave, vize ili drugog obaveznog dokumenta Putniku nije dozvoljen ulazak, tranzit ili nastavak putovanja, posledice i troškove koji proizlaze iz propusta Putnika snosi Putnik, u meri u kojoj je za njih odgovoran. U tom slučaju mogu se primeniti i odredbe o otkazu Putovanja iz ovih Opštih uslova.

9.2. Vize i druga odobrenja

Ako je za realizaciju putovanja potrebna viza ili drugo odobrenje, Putnik je dužan da blagovremeno dostavi kompletnu i ispravnu dokumentaciju u roku koji je određen

Programom, Organizatorom, ambasadom, konzularnim predstavništvom ili drugim nadležnim organom.

Organizator može, ako je to posebno ugovoreno, posredovati u pribavljanju vize ili drugog odobrenja. Usluga posredovanja i njena naknada moraju biti posebno ugovorene. Organizator ne garantuje izdavanje vize niti rok njenog izdavanja kada o tome odlučuje nadležni organ.

Ako viza ili drugo odobrenje ne bude izdato zbog neispravne, nepotpune ili neblagovremeno dostavljene dokumentacije Putnika, netačnih podataka, nepridržavanja zahteva nadležnog organa ili drugog razloga za koji Putnik odgovara, posledice i nastale troškove snosi Putnik.

Kada Organizator posreduje u pribavljanju vize, Putnik je dužan da po preuzimanju pasoša ili dokumenta bez odlaganja proveri da li je viza odnosno odobrenje pravilno uneto i da li podaci odgovaraju njegovoj putnoj ispravi i planiranom putovanju.

Ako Putnik samostalno pribavlja ulazne ili tranzitne vize, dozvole ili druga odobrenja, odgovoran je za njihovu blagovremenost, važenje i usklađenost sa planiranim putovanjem.

9.3. Zdravstveni uslovi i posebne potrebe Putnika

Putnik je dužan da pre zaključenja Ugovora obavesti Organizatora o posebnim potrebama koje mogu biti od značaja za realizaciju putovanja, naročito u pogledu smanjene pokretljivosti, invaliditeta, posebne ishrane, alergija, medicinskih pomagala ili drugih posebnih zahteva koji zahtevaju prethodnu organizaciju.

Posebne usluge povezane sa zdravstvenim stanjem Putnika, kao što su specifična ishrana, posebne karakteristike smeštaja, medicinska pomagala, asistencija ili drugi posebni zahtevi, moraju biti blagovremeno prijavljene i izričito ugovorene kada predstavljaju posebnu uslugu ili zahtevaju angažovanje neposrednog pružaoca usluge.

Organizator ne daje medicinske savete i ne utvrđuje da li je Putnik zdravstveno sposoban za određeno putovanje, aktivnost ili način prevoza. Putnik je odgovoran da, kada je potrebno, pre putovanja pribavi savet svog lekara i obezbedi terapiju, lekove, medicinsku dokumentaciju i druga pomagala potrebna tokom putovanja.

Ako za ulazak ili boravak u određenoj zemlji važi obavezna vakcinacija, zdravstvena potvrda, testiranje ili drugi zdravstveni uslov, Putnik je dužan da blagovremeno ispuni takav uslov i poseduje odgovarajuću dokumentaciju.

Putnik je sam odgovoran za prijavljivanje novca, robe, dragocenosti, lekova i drugih predmeta koje nosi sa sobom, kada je takva prijava propisana carinskim, deviznim ili drugim važećim propisima. Posledice i troškove nastale zbog neprijavljivanja ili nepoštovanja propisa snosi Putnik, u meri u kojoj je za njih odgovoran.

Ista pravila primenjuju se i na fakultativne izlete, aktivnosti i druge usluge koje Putnik samostalno ugovara tokom putovanja, posebno kada takve aktivnosti uključuju fizički napor, visoku nadmorsku visinu, vodene aktivnosti, planinarenje, rafting, skijanje ili druge aktivnosti sa posebnim zdravstvenim zahtevima.

Ako su za ulazak, tranzit ili boravak u određenoj zemlji propisane vakcinacije, zdravstvene potvrde, testiranja ili druge zdravstvene formalnosti, njihovo pribavljanje i ispunjavanje predstavljaju obavezu Putnika, osim ako je Organizator izričito preuzeo odgovornost za njihovo pribavljanje.

Kod putovanja na destinacije sa posebnim klimatskim, geografskim, higijenskim ili epidemiološkim uslovima, uključujući destinacije sa velikom nadmorskom visinom, tropskom ili subtropskom klimom ili drugačijim uslovima vode, hrane i vazduha, Putnik je dužan da se pre putovanja informiše o mogućim zdravstvenim rizicima i, po potrebi, konsultuje sa lekarom.

Organizator ne vrši medicinsku procenu sposobnosti Putnika za putovanje niti za pojedinačne aktivnosti. Putnik je odgovoran da, kada je potrebno, pre putovanja pribavi savet svog lekara i da tokom putovanja obezbedi potrebnu terapiju, lekove, medicinsku dokumentaciju i pomagala.

Putnik je dužan da Organizatoru blagovremeno saopšti zdravstvene i druge posebne potrebe koje zahtevaju prethodnu organizaciju usluge. Organizator ne može garantovati realizaciju posebnog zahteva koji nije blagovremeno prijavljen i izričito prihvaćen.

Putnik je dužan da prilikom izbora putovanja, destinacije, načina prevoza i fakultativnih aktivnosti uzme u obzir svoje zdravstveno stanje, kao i zdravstveno stanje dece i drugih lica za koja ugovara putovanje, uključujući hronične bolesti, alergije, intolerancije, smanjenu pokretljivost, invaliditet, starosnu dob i druge okolnosti koje mogu biti od značaja za bezbedno učešće na putovanju.

Organizator preporučuje Putniku da pre zaključenja Ugovora proveri informacije Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije i drugih nadležnih institucija o bezbednosnim, zdravstvenim, viznim i drugim uslovima za zemlje koje posećuje.

Putnik je dužan da poštuje carinske, devizne, sanitarne, zdravstvene, bezbednosne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i zemalja odredišta. Posledice nastale krivicom Putnika zbog nepoštovanja takvih propisa snosi Putnik.

Ukoliko Putnik ne ugovori odgovarajuće osiguranje, sam snosi rizike i troškove koji nisu pokriveni drugim ugovorenim osiguranjem ili Garancijom putovanja, u meri u kojoj takvi troškovi nisu obaveza Organizatora prema važećim propisima.

Putnik je dužan da se pre zaključenja ugovora o osiguranju upozna sa uslovima osiguranja, naročito sa obimom pokrića, isključenjima, ograničenjima, obavezama prijave osiguranog slučaja i rokovima za podnošenje zahteva.

Ukoliko Organizator posreduje u zaključenju ugovora o osiguranju, ugovor o osiguranju zaključuje se između Putnika i osiguravača, a prava iz osiguranja ostvaruju se neposredno prema osiguravaču, u skladu sa polisom i uslovima osiguranja. Organizator ne određuje obim osiguravajućeg pokrića niti odgovara za odluku osiguravača o osnovanosti zahteva, osim u meri u kojoj za to postoji njegova sopstvena odgovornost.

13.X. Dobrovoljno putno osiguranje. Organizator će Putniku pre zaključenja Ugovora pružiti informaciju o mogućnosti ugovaranja dobrovoljnog putnog i zdravstvenog osiguranja, kao i drugih odgovarajućih osiguranja, uključujući osiguranje od posledica nezgode, osiguranje prtljaga, osiguranje od otkaza ili prekida putovanja i osiguranje troškova lečenja i repatrijacije, kada su takvi proizvodi dostupni.

Organizator preporučuje zaključenje odgovarajućeg putnog i zdravstvenog osiguranja, uključujući osiguranje za troškove lečenja, nezgode, prtljaga, otkaza putovanja i repatrijacije, u skladu sa potrebama Putnika i karakteristikama putovanja. Ako Programom nije izričito navedeno drugačije, osiguranje nije uključeno u cenu aranžmana.

Ako se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika u vezi sa putnim ispravama, vizama, obaveznim zdravstvenim uslovima ili drugim ličnim uslovima Putnika, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova o otkazu i odgovornosti Putnika, uz poštovanje prava koja Putniku pripadaju po prinudnim propisima.

## 10. PRTLJAG

Putnik se posebno upozorava da se uslovi prevoza, količina, dimenzije i težina prtljaga razlikuju u zavisnosti od vrste prevoza, prevoznika, tarife i konkretnog Programa putovanja.

Merodavni su uslovi navedeni u putnoj dokumentaciji, karti, Programu i pravilima konkretnog prevoznika.

Kod avio-prevoza, besplatan prtljag obuhvata samo količinu, težinu i dimenzije koje određuje konkretna avio-kompanija i tarifa karte. Višak, prekoračenje težine ili dimenzija, kao i dodatni ili specijalni prtljag, Putnik plaća prema važećim cenama i pravilima prevoznika, osim ako je Programom izričito drugačije navedeno.

Ručni prtljag mora odgovarati dimenzijama, težini i sadržaju koji su dozvoljeni pravilima avio-kompanije, aerodroma i drugih nadležnih organa. Putnik je dužan da se upozna sa bezbednosnim pravilima koja važe na aerodromu i u prevoznom sredstvu, naročito u vezi sa predmetima koji se ne smeju unositi u ručni ili predati prtljag.

Transport specijalnog prtljaga, kao što su sportska oprema, bicikli, skije, daske, muzički instrumenti, invalidska kolica, oprema za bebe, kućni ljubimci i drugi predmeti posebnih dimenzija ili karakteristika, mora biti unapred prijavljen i, kada je potrebno, posebno ugovoren i plaćen. Transport takvog prtljaga od aerodroma, stanice ili luke do smeštajnog objekta i nazad nije uključen u cenu, osim ako je Programom izričito navedeno drugačije.

Kod autobusnog prevoza, Putnik može poneti količinu prtljaga koja je određena Programom ili pravilima prevoznika. Ako Programom nije drugačije određeno, prevoznik odnosno Organizator može odrediti razuman broj komada predatog prtljaga po Putniku, uzimajući u obzir raspoloživ prostor i bezbednosne uslove. Za decu, uključujući decu mlađu od dve godine, pravo na prtljag zavisi od vrste prevoza, tarife i uslova prevoznika.

Putnik je dužan da vodi računa o ličnom prtljagu koji unosi u prevozno sredstvo i smeštajni objekat, kao i o prtljagu koji predaje ovlašćenom licu prevoznika ili Organizatora. Predati prtljag treba preuzeti bez odlaganja po dolasku i proveriti njegovu celovitost.

Gubitak, oštećenje, uništenje ili kašnjenje predatog prtljaga Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj službi prevoznika, aerodroma, stanice ili drugog neposrednog pružaoca usluge i da pribavi potvrdu odnosno zapisnik o prijavi (npr. PIR kod avio-prevoza). Putnik je dužan da o događaju obavesti i Organizatora odnosno lokalnog predstavnika tokom putovanja.

Kod avio-prevoza, prava Putnika u slučaju gubitka, oštećenja, uništenja ili kašnjenja prtljaga ostvaruju se prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i pravilima konkretnog avio-prevoznika. Organizator će, u okviru svojih obaveza, pružiti potrebnu pomoć Putniku, ali ne može preuzeti prava i obaveze koje po posebnim propisima pripadaju direktno prevozniku ili osiguravaču.

Putnik je dužan da svoj prtljag vidljivo označi imenom i prezimenom i, po mogućnosti, kontakt podacima. Lična dokumenta, novac, platne kartice, lekove, elektronske uređaje, dragocenosti i druge vredne ili teško zamenljive predmete preporučuje se nositi u ručnom prtljagu i ne ostavljati ih bez nadzora u vozilu, hotelu ili drugim javnim prostorima.

Putnik ne treba da predaje u prtljag novac, lična dokumenta, dragocenosti, lekove, elektronske uređaje i druge predmete koji su mu neophodni tokom putovanja. Za vredne predmete Organizator ne odgovara izvan granica odgovornosti utvrđenih zakonom, osim kada ih je izričito preuzeo na čuvanje ili kada postoji odgovornost Organizatora po prinudnim propisima.

Za zaboravljene predmete u prevoznom sredstvu, smeštajnom objektu, restoranu, aerodromu ili drugom mestu Putnik je dužan da se obrati neposrednom pružaocu usluge odnosno Organizatoru čim uoči gubitak. Organizator će, kada je to moguće, pomoći u pronalaženju i povraćaju stvari, ali troškove dostave, slanja ili preuzimanja zaboravljenih predmeta snosi Putnik, osim ako je za gubitak odgovoran Organizator.

Prenos prtljaga od mesta na kojem se prevoz zaustavlja ili parkira do smeštajne jedinice predstavlja obavezu Putnika, osim ako je Programom izričito ugovorena usluga prenosa prtljaga.

Putnik je dužan da prilikom preuzimanja prtljaga proveri da li je preuzeo svoj prtljag i da bez odlaganja prijavi svaku nepravilnost. U slučaju zamene ili pogrešnog preuzimanja prtljaga dužan je da bez odlaganja obavesti Organizatora i neposrednog prevoznika.

Organizator ne odgovara za štetu, gubitak ili nestanak prtljaga koji su nastali isključivom krivicom Putnika, njegovim nepoštovanjem pravila prevoznika ili nadležnih organa, ostavljanjem stvari bez nadzora ili drugim postupanjem za koje Putnik odgovara, uz primenu zakonskih pravila o odgovornosti Organizatora.

## 11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

11.1. Izmena Ugovora pre početka putovanja. Organizator može pre otpočinjanja putovanja jednostrano izmeniti Ugovor samo ako je takva mogućnost izričito predviđena Ugovorom i ako je izmena zanemarljiva, odnosno u drugim slučajevima kada je to dopušteno važećim propisima. O svakoj promeni Organizator će Putnika obavestiti bez odlaganja, na jasan i razumljiv način, na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema kada je to zakonom propisano.

11.2. Bitna izmena ugovorenih uslova. Ako pre ugovorenog dana početka putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni bitan element Ugovora, uključujući cenu, destinaciju, prevozno sredstvo ili njegove bitne karakteristike, datum putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo komfora smeštaja, ili da ne može da ispuni poseban zahtev Putnika sa kojim se izričito saglasio, dužan je da Putnika bez odlaganja obavesti o promeni i njegovim pravima.

11.3. Obaveštenje o izmeni. Obaveštenje o bitnoj izmeni sadrži opis predložene izmene, razuman rok u kojem je Putnik dužan da se izjasni da li prihvata izmenu ili raskida Ugovor bez naknade za raskid, posledice propuštanja roka i, kada je primenjivo, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, njegovom sadržaju, kvalitetu i ceni. Ako je promena takva da Putnik po zakonu ima pravo na raskid, Organizator ne može naplatiti otkaznu naknadu.

11.4. Prihvatanje izmene ili zamenskog putovanja. Ako Putnik prihvati bitnu izmenu ili ponuđeno zamensko putovanje, primenjuju se uslovi novog dogovora, a kada je to potrebno zaključuje se novi Ugovor i obezbeđuje odgovarajuća Garancija putovanja. Ako izmena ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta, manjeg obima ugovorenih usluga ili dodatnih troškova za Putnika, Organizator će omogućiti odgovarajuće umanjenje cene i druga prava koja Putniku pripadaju po zakonu.

11.5. Otkaz zbog nedovoljnog broja putnika. Organizator može raskinuti Ugovor pre početka putovanja ako broj prijavljenih Putnika ne dostigne minimalni broj naveden u Ugovoru ili Programu, pod uslovom da Putnika obavesti u roku predviđenom Ugovorom i zakonom, a koji ne može biti kraći od 20 dana pre početka putovanja za putovanja duža od šest dana, 7 dana za putovanja koja traju od dva do šest dana i 48 sati za putovanja kraća od dva dana. U tom slučaju Organizator vraća Putniku sva primljena sredstva najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

11.6. Otkaz zbog neizbežnih i vanrednih okolnosti. Organizator može raskinuti Ugovor pre početka putovanja kada je sprečen da izvrši Ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti koje bitno utiču na realizaciju putovanja i čije posledice nije bilo moguće izbeći ili otkloniti razumnim merama. Putnik će o tome biti obavešten bez nepotrebnog odlaganja, a sva primljena sredstva biće vraćena najkasnije u roku od 14 dana od raskida. U ovom slučaju Organizator, osim ako zakon propisuje drugačije, ne odgovara za dodatne troškove koje je Putnik samostalno ugovorio sa trećim licima.

11.7. Neizbežne i vanredne okolnosti. Pod neizbežnim i vanrednim okolnostima podrazumevaju se događaji koji nastanu nezavisno od volje ugovornih strana, koji se nisu mogli razumno predvideti, izbeći ili otkloniti i čije posledice nije moguće sprečiti razumnim merama, kao što su, u zavisnosti od konkretnih okolnosti, prirodne katastrofe, ozbiljne bezbednosne pretnje, ratna dejstva, teroristički napadi, epidemije i druge vanredne okolnosti, zvanično proglašeno vanredno stanje ili vanredna situacija, kao i odluke nadležnih organa koje objektivno onemogućavaju realizaciju putovanja.

11.8. Otkaz ili izmene tokom putovanja. Ako nakon početka putovanja nastupe neizbežne i vanredne okolnosti ili druge okolnosti predviđene zakonom zbog kojih se ugovorene usluge ne mogu u potpunosti izvršiti, Organizator će, u skladu sa mogućnostima i zakonom, preduzeti mere za nastavak putovanja, obezbediti odgovarajuće zamenske usluge ili organizovati povratak Putnika. Ako značajan deo ugovorenih usluga ne može da se pruži, primenjuju se prava Putnika na zamenske usluge, umanjenje cene, raskid i repatrijaciju u skladu sa važećim propisima.

11.9. Promena aerodroma, mesta polaska, rute ili prevoznog sredstva. Ako okolnosti van razumne kontrole Organizatora zahtevaju promenu aerodroma, mesta polaska ili dolaska, rute, prevoznog sredstva, vremena polaska ili druge logističke okolnosti, Organizator će, kada je to potrebno i moguće, obezbediti odgovarajući alternativni prevoz i preuzeti troškove koji mu pripadaju po zakonu. Ako pružena alternativa ima nižu vrednost ili kvalitet, Putniku pripada odgovarajuće umanjenje cene u skladu sa zakonom.

11.10. Posebne okolnosti na strani Putnika. Ako pre početka ili tokom putovanja nastupe objektivno utvrđene okolnosti na strani Putnika, uključujući zdravstveno stanje, koje predstavljaju ozbiljan rizik po njegovo zdravlje ili bezbednost, bitno otežavaju ili onemogućavaju bezbednu realizaciju putovanja ili mogu ozbiljno ugroziti bezbednost drugih Putnika, Organizator može, kada je to neophodno i u meri dopuštenoj zakonom, preduzeti odgovarajuće mere, uključujući uskraćivanje učešća na pojedinoj usluzi ili raskid Ugovora. Organizator će, kada je moguće, prethodno razmotriti razumna alternativna rešenja. Ako do raskida dođe zbog okolnosti na strani Putnika, primenjuju se odgovarajuće odredbe člana 12. i pravo Organizatora na stvarne i dokazive troškove u skladu sa zakonom.

11.11. Neplaćanje ugovorene cene. Ako Putnik ne izvrši obavezu plaćanja u ugovorenim rokovima, Organizator može, nakon isteka odgovarajućeg roka za plaćanje kada je takav rok potreban, raskinuti Ugovor i obračunati naknadu u skladu sa članom 12. ovih Opštih uslova i važećim propisima, uzimajući u obzir datum kada je raskid nastupio i stvarne obaveze prema neposrednim pružaocima usluga.

11.12. Nedolično ponašanje Putnika. Ako Putnik grubim, nedoličnim ili opasnim ponašanjem ozbiljno ometa realizaciju putovanja, ugrožava bezbednost drugih lica ili imovinu, ili ne poštuje obavezna pravila prevoznika, smeštajnog objekta ili nadležnih organa, Organizator može preduzeti mere dopuštene zakonom, uključujući uskraćivanje dalje pojedine usluge ili prevoza. Putnik snosi stvarne i dokazive troškove i štetu koju je svojim postupanjem prouzrokovao. Ako Putnik zbog sopstvenog ponašanja prekine putovanje, primenjuju se uslovi otkaza iz člana 12.

## 12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

12.1. Pre početka putovanja. Putnik može u bilo kom trenutku pre početka putovanja potpuno ili delimično odustati od Ugovora. Otkaz mora biti dostavljen Organizatoru u pisanom obliku ili elektronskim putem na način koji omogućava dokazivanje sadržaja i datuma prijema. Datum kada je Organizator primio otkaz predstavlja osnov za obračun naknade. Ako Programom ili Ugovorom nije drugačije određeno, primenjuje se sledeća skala, uz poštovanje prinudnih prava Putnika utvrđenih zakonom:

12.1.1. STANDARDNI USLOVI OTKAZA:

• 90–45 dana pre početka putovanja – učinjeni administrativni troškovi;

• 44–30 dana pre početka putovanja – 10% ukupne ugovorene cene;

• 29–20 dana pre početka putovanja – 20%;

• 19–15 dana pre početka putovanja – 40%;

• 14–10 dana pre početka putovanja – 80%;

• 9–6 dana pre početka putovanja – 90%;

• 5–0 dana pre početka putovanja, nedolazak na putovanje ili odustanak tokom putovanja – 100%.

12.2. Posebni uslovi otkaza za određene programe. Zbog posebne prirode pojedinih usluga, Programa ili ugovorenih tarifa, za krstarenja, posebne avio-tarife, festivale i manifestacije, individualna i tailor-made putovanja, zakup kapaciteta, ekskluzivne programe, školske, studentske i druge programe sa posebnim uslovima neposrednih pružalaca, kao i druge programe kod kojih to zahteva priroda usluge, Programom i/ili Ugovorom može biti utvrđena posebna skala otkaza. Posebna skala mora biti navedena pre zaključenja Ugovora i predstavlja sastavni deo Ugovora.

12.2.1. Krstarenja. Ako Programom nije drugačije određeno, za brodska krstarenja može se primenjivati posebna skala: do 120 dana pre početka – učinjeni administrativni troškovi, a najmanje iznos posebno naveden u Programu; 119–91 dana – 5%; 90–45 dana – 15%; 44–29 dana – 30%; 28–15 dana – 50%; 14–7 dana – 80%; 6–3 dana – 95%; na dan putovanja, u slučaju nedolaska ili odustanka tokom putovanja – 100%. Ako brodar ili drugi neposredni pružalac primenjuje strožije, nepovratne uslove, oni se mogu primeniti samo ako je Putnik o njima jasno obavešten pre zaključenja Ugovora.

12.2.2. Školski, studentski i slični grupni programi. Za rekreativne odmore, nastavu u prirodi, đačke i studentske ekskurzije i druge slične programe, ako se otkazuje kompletan Ugovor, Programom se može utvrditi posebna skala, naročito zbog unapred zakupnjenih kapaciteta. Ako Programom nije drugačije određeno, može se primeniti: do 120 dana – 5%; 119–90 dana – 20%; 89–60 dana – 50%; 59–45 dana – 80%; 44 dana do početka putovanja i tokom putovanja – 100%.

12.3. Stvarni i dokazivi troškovi. Kada je to dopušteno važećim propisima, Organizator ima pravo da, umesto procentualne naknade ili u okviru naknade predviđene Programom/ Ugovorom, obračuna stvarne, nastale i dokumentovane troškove neposrednih pružalaca usluga koji su nepovratni ili se ne mogu izbeći zbog otkaza Putnika. To naročito može obuhvatiti nepovratne avio, brodske, železničke ili autobuske karte i tarife, fiksno zakupnjen smeštaj, nepovratne rezervacije, ulaznice, takse, vizne troškove, troškove posebnih usluga i druge obaveze prema neposrednim pružaocima. Organizator ne može naplatiti troškove koji nisu nastali ili koje je mogao da izbegne.

12.3.1. Avio-karte kupljene ili izdate unapred. Kod programa koji uključuju avio-prevoz, Organizator može, radi realizacije putovanja, kupiti i/ili izdati avio-karte unapred, pre početka putovanja. Ako Putnik nakon kupovine odnosno izdavanja avio-karte otkaže putovanje, iznos avio-karte koji prema uslovima konkretne avio-tarife, avio-kompanije ili drugog neposrednog pružaoca nije moguće refundirati predstavlja stvarno nastali i dokumentovani trošak Organizatora i obračunava se Putniku u skladu sa zakonom, Programom, Ugovorom i ovim Opštim uslovima. Ako avio-kompanija ili drugi neposredni pružalac izvrši potpun ili delimičan povraćaj sredstava, Organizator će Putniku proslediti stvarno refundirani iznos, umanjen samo za eventualne opravdane i dokumentovane troškove povraćaja kada su takvi troškovi dopušteni zakonom. Odredba o nepovratnosti avio-karte ne utiče na prava Putnika koja proizlaze iz prinudnih propisa niti se primenjuje kada je za nerealizaciju ili neizvršenje putovanja odgovoran Organizator.

12.4. Obrazloženje obračuna. Na zahtev Putnika, Organizator će pružiti obrazloženje iznosa naknade za otkaz. Kada se naknada zasniva na stvarnim troškovima, Organizator će, u meri u kojoj je to potrebno i dopušteno, omogućiti uvid u odgovarajuće dokaze o tim troškovima. Obračun mora biti razuman i povezan sa konkretnim putovanjem i konkretnim otkazom.

12.5. Blagovremeni otkaz i administrativni troškovi. U slučaju blagovremenog odustanka u primerenom roku, Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova u skladu sa Ugovorom, Programom i zakonom. Ako je jednim Ugovorom obuhvaćeno više Putnika, administrativna naknada se, po pravilu, obračunava po Ugovoru, a ne po svakom Putniku pojedinačno. Izuzetno, naknada po svakom Putniku može se obračunati samo ako Organizator može dokazati da je svakom Putniku pojedinačno uručio Ugovor, Opšte uslove, Program i druge relevantne dokumente, u skladu sa zakonom.

12.6. Otkaz zbog opravdanih okolnosti na strani Putnika. Ako Putnik potpuno ili delimično odustane pre početka ili tokom putovanja zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi, da su postojale u vreme zaključenja Ugovora, predstavljale opravdan razlog da Ugovor ne zaključi, Organizator ima pravo samo na naknadu stvarnih troškova u skladu sa zakonom. Opravdani razlozi obuhvataju naročito iznenadnu bolest Putnika, tešku bolest člana porodice u zakonom određenom stepenu srodstva, smrt člana porodice u zakonom određenom stepenu srodstva, elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta, zvanično proglašeno vanredno stanje ili vanrednu situaciju u državi polazišta ili odredišta. Putnik je dužan da, kada je to moguće, bez odlaganja dostavi odgovarajuću dokumentaciju kojom dokazuje razlog otkaza.

12.7. Zdravstveni razlozi i sposobnost za putovanje. Putnik je odgovoran da pre zaključenja Ugovora i pre početka putovanja proceni, uz odgovarajući savet lekara kada je potrebno, da li njegovo zdravstveno stanje omogućava putovanje i aktivnosti predviđene Programom. Ako se nakon zaključenja Ugovora pojavi iznenadna bolest ili druga ozbiljna zdravstvena okolnost koja opravdava otkaz u smislu zakona, primenjuje se član 12.6. Ako se u toku organizacije ili realizacije putovanja utvrdi da Putnik zbog objektivno utvrđenog zdravstvenog stanja ne može bezbedno da učestvuje u putovanju, Organizator može zahtevati odgovarajuću medicinsku potvrdu i preduzeti mere neophodne radi bezbednosti Putnika i drugih lica, uz primenu zakona i odgovarajućih otkaznih uslova.

12.8. Nedobijanje vize i putnih dokumenata. Nedobijanje vize, odbijanje ulaska u zemlju, nevažeća ili neodgovarajuća putna isprava, kao i neblagovremeno pribavljanje dokumentacije od strane Putnika, ne oslobađaju Putnika obaveze naknade koja proizlazi iz otkaza, osim ako je razlog posledica propusta Organizatora u delu obaveze koju je preuzeo.

U takvim slučajevima primenjuju se odgovarajući otkazni uslovi i, kada je dopušteno, stvarni i dokazivi troškovi. Ako je pribavljanje vize bilo posebno ugovoreno sa Organizatorom, primenjuju se i odredbe tog posebnog ugovora.

12.9. Prenos Ugovora na drugo lice – zamena Putnika. Putnik može, pre početka putovanja i u skladu sa prirodom konkretnog putovanja, preneti Ugovor na lice koje ispunjava sve uslove predviđene za to putovanje. Obaveštenje o zameni mora biti dostavljeno blagovremeno, a najmanje sedam dana pre početka putovanja, osim ako priroda konkretne usluge, pravila neposrednog pružaoca ili zakonski rok zahtevaju ranije obaveštenje. Organizator zaključuje novi Ugovor sa licem koje stupa na mesto Putnika kada je to potrebno.

12.10. Troškovi zamene Putnika. Putnik koji prenosi Ugovor i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i stvarnih i potrebnih troškova nastalih zbog zamene, uključujući troškove promene imena, ponovnog izdavanja karata i dokumenata, doplate razlike do nove tarife, penale i druge dokumentovane troškove neposrednih pružalaca. Zamena se ne može prihvatiti ako novo lice ne ispunjava uslove putovanja, ako je usluga neprenosiva, ako bi zamena bila protivna pravilima prevoznika, hotelijera, viznog režima ili drugim obavezujućim propisima.

12.10.1. Promena strukture smeštaja zbog otkaza jednog Putnika. Ako je više Putnika smešteno u istoj smeštajnoj jedinici, a otkazom jednog ili više Putnika prestane da postoji prvobitno ugovorena struktura sobe ili apartmana, preostali Putnik odnosno Putnici mogu biti dužni da plate doplatu koja nastane zbog promene broja lica u smeštajnoj jedinici, promene tipa sobe ili primene cene za preostali broj lica, ako takva doplata predstavlja stvarni trošak ili obavezu prema smeštajnom objektu i ako je Putnik o mogućnosti takvog troška bio unapred obavešten. Organizator će, kada je moguće, ponuditi raspoloživu alternativu i obračunati samo stvarno nastalu razliku.

12.11. Odustanak nakon početka putovanja. Ako Putnik nakon početka putovanja svojom voljom ili krivicom ne koristi pojedine ili sve ugovorene usluge, nema automatsko pravo na povraćaj dela cene. Organizator će, kada je moguće, zatražiti od neposrednog pružaoca povraćaj za neiskorišćene usluge, ali nije dužan da iz sopstvenih sredstava nadoknadi iznos koji neposredni pružalac nije obavezan da vrati, osim ako drugačije proizlazi iz odgovornosti Organizatora po zakonu.

12.12. Ako Putnik prekine putovanje zbog okolnosti za koje Organizator odgovara ili zbog značajne nesaobraznosti ugovorenih usluga, primenjuju se prava Putnika na zamenske

usluge, umanjenje cene, raskid i repatrijaciju u skladu sa zakonom. Ako Putnik samovoljno napusti grupu, propusti prevoz, ne pojavi se na ugovorenom mestu polaska ili odbije ponuđenu odgovarajuću zamensku uslugu, Organizator ne snosi troškove njegovog samostalnog nastavka ili povratka, osim ako je takva obaveza propisana zakonom.

12.13. Neiskorišćene usluge. Neiskorišćene usluge koje Putnik nije koristio zbog sopstvene odluke, kašnjenja, nedolaska, neposedovanja potrebnih dokumenata, nepoštovanja uputstava ili drugih okolnosti na njegovoj strani ne mogu biti predmet automatskog povraćaja. Ako neposredni pružalac odobri povraćaj, Organizator će ga proslediti Putniku, umanjen samo za eventualne ugovorene i stvarne troškove koji su opravdani.

12.14. PREMIUM USLOVI OTKAZA. Za programe za koje je to izričito navedeno u Programu ili Ugovoru, Putnik može ugovoriti dodatnu uslugu „Premium uslovi otkaza“. Premium uslov nije automatski deo aranžmana i važi samo ako je posebno ugovoren i plaćen u roku predviđenom Programom, a najkasnije u roku od 45 dana pre planiranog početka putovanja, osim ako je za konkretan Program određen raniji rok.

12.15. Cena Premium uslova. Cena Premium uslova otkaza iznosi 3% od ukupne vrednosti aranžmana, osim ako je Programom izričito navedena drugačija cena. Cena Premium uslova se ne vraća u slučaju korišćenja Premium prava, osim ako je drugačije izričito navedeno u Programu ili ako zakon nalaže drugačije.

12.16. Pravo na Premium otkaz. Putnik koji je ugovorio Premium uslov ima pravo da bez navođenja razloga jednostrano otkaže putovanje pisanim putem najkasnije 15 dana pre dana planiranog početka putovanja. U slučaju blagovremenog Premium otkaza, Organizator vraća uplaćeni iznos aranžmana umanjen za cenu Premium uslova i za eventualne troškove koji su u Programu i Ugovoru pre zaključenja jasno označeni kao nepovratni i isključeni iz Premium uslova, kao i za iznose koje po svojoj prirodi nije moguće refundirati, kada je Putnik o tome unapred jasno obavešten.

12.17. Premium uslov se ne može koristiti nakon isteka roka iz prethodnog stava, nakon početka putovanja, za već iskorišćene usluge, niti za usluge koje su posebno označene u Programu kao izuzete od Premium uslova, uključujući, kada je to unapred jasno navedeno, posebne nepovratne avio-tarife, brodske tarife, vizne troškove, posebne ulaznice, individualno ugovorene usluge, posebne zakupnine i druge nepovratne troškove trećih lica. Za takve izuzetke Putnik zadržava prava koja mu pripadaju po zakonu i redovnim uslovima otkaza.

12.18. Premium uslov se može ugovoriti samo za programe kod kojih je to izričito omogućeno Programom. Ako Program ne predviđa Premium uslov, primenjuju se standardni ili posebni uslovi otkaza tog Programa.

12.19. Povraćaj sredstava. Kada Putniku pripada povraćaj zbog otkaza, Organizator će izvršiti povraćaj u rokovima i na način propisan važećim propisima. Kod otkaza po odluci Putnika, rok i iznos povraćaja zavise od vrste otkaza, ugovorenih uslova, stvarnih troškova i zakonskih prava Putnika. Prigovor ili zahtev za povraćaj ne znači automatski da se Putniku vraća celokupna cena aranžmana; iznos povraćaja utvrđuje se prema konkretnom osnovu otkaza, Ugovoru, Programu, ovim Opštim uslovima i važećim propisima.

## 13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA

13.1. Putno osiguranje. U cenu turističkog putovanja nije uključeno putno osiguranje, osim ako je Programom ili Ugovorom izričito navedeno drugačije. Organizator preporučuje Putniku da zaključi odgovarajuće putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posledica nezgode, osiguranje od otkaza putovanja, osiguranje prtljaga i druga odgovarajuća osiguranja. Ukoliko Organizator ili Posrednik nude mogućnost zaključenja takvog osiguranja, njihova uloga je u tom delu uloga posrednika, osim ako je posebnim ugovorom izričito drugačije određeno. Uslovi osiguranja, pokriće, isključenja i postupak prijave osiguranog slučaja uređuju se ugovorom između Putnika i osiguravača.

13.1.1. Osiguranje od otkaza ili prekida putovanja. Organizator može Putniku ponuditi dobrovoljno osiguranje koje pokriva troškove otkaza ili prekida turističkog putovanja, u skladu sa uslovima konkretnog osiguravača. Pokriće, osigurani slučajevi, isključenja, rok do kojeg se polisa može ugovoriti, visina premije, eventualno učešće Putnika i potrebna dokumentacija određuju se polisom i uslovima osiguranja. Zaključenje osiguranja ne znači automatsko pravo na povraćaj celokupno uplaćenog iznosa aranžmana; osiguravač naknadu isplaćuje samo u slučajevima, do visine i pod uslovima predviđenim polisom. Ako Putnik ne ugovori ponuđeno osiguranje od otkaza, na njegov otkaz primenjuju se Ugovor, Program, ovi Opšti uslovi i važeći propisi.

13.2. Garancija putovanja. Organizator obezbeđuje Garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i za slučaj neispunjenja, delimičnog ili neurednog ispunjenja obaveza Organizatora, u skladu sa važećim propisima i uslovima polise Garancije putovanja. Garancija predstavlja zakonom propisani instrument zaštite Putnika i ne zamenjuje putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od otkaza ili druga dobrovoljna osiguranja.

| PODACI O GARANCIJI PUTOVANJA – POLISA IN-0000184 | |
|---|---|
| **Osiguravač** | GLOBOS osiguranje a.d.o., Beograd |
| **Polisa broj** | IN-0000184 |
| **Vrsta osiguranja** | Osiguranje garancije putovanja – osiguranje potraživanja u slučaju insolventnosti turističke agencije zbog neispunjenja, delimičnog ili neurednog ispunjenja obaveza organizatora putovanja |
| **Ugovarač / osiguranik** | ORGANIZACIJA STARI GRAD, Pjarona de Mondezira 36, 11000 Beograd |
| **Matični broj** | 28127952 |
| **PIB** | 108311747 |
| **Delatnost** | 9499 |
| **Teritorijalno važenje** | CEO SVET |
| **Period osiguranja** | 01.10.2026. – 01.10.2027. |
| **Ukupna suma osiguranja** | 3.525.501,00 RSD |
| **Limit pokrića** | 30.000,00 EUR po štetnom događaju i ukupno za period trajanja osiguranja, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan nastanka štetnog događaja |
| **Datum izdavanja** | 01.10.2026. |

13.3. Pokriće Garancije putovanja. Prema polisi Garancije putovanja broj IN-0000184, Garancija pokriva potraživanja korisnika osiguranja za slučaj insolventnosti Organizatora, kao i u slučaju neispunjenja, delimičnog ili neurednog ispunjenja obaveza Organizatora. U okviru ugovorenog pokrića obezbeđuju se naročito: troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska; potraživanja uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator nije realizovao; potraživanja uplaćenih sredstava u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja; kao i potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

13.4. Garancija putovanja obezbeđuje i naknadu štete u slučajevima i do iznosa predviđenih polisom i uslovima osiguranja, naročito za potraživanja uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator nije realizovao i potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju

ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Način, uslovi, obim i ograničenja ostvarivanja prava po Garanciji određeni su polisom i važećim propisima.

13.5. Period pokrića Garancije putovanja je od 01.10.2026. do 01.10.2027. godine, u skladu sa polisom. Garancija se odnosi na ugovorena putovanja i obaveze obuhvaćene polisom, u skladu sa njenim uslovima i važećim propisima.

13.6. Aktiviranje Garancije putovanja. Putnik ostvaruje prava iz Garancije u slučaju nastanka osiguranog slučaja na način i pod uslovima utvrđenim polisom, uslovima osiguranja i važećim propisima. Zahtev za naknadu podnosi se osiguravaču na način predviđen polisom, uz dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje osiguranog slučaja i visine potraživanja.

13.7. Osiguravač. Garanciju putovanja pruža GLOBOS osiguranje a.d.o. sa sedištem u Beogradu, Milutina Milankovića 23, 11070 Novi Beograd. Za ostvarivanje prava po Garanciji Putnik se obraća osiguravaču neposredno, u skladu sa polisom i uslovima osiguranja. Kontakt podaci osiguravača i način prijave osiguranog slučaja navedeni su u polisi i dokumentaciji koja se Putniku stavlja na raspolaganje.

13.8. Depozit. Organizator obezbeđuje sredstva i druge instrumente obezbeđenja u skladu sa obavezama koje proizlaze iz važećih propisa i uslova pod kojima obavlja delatnost organizatora putovanja. Garancija putovanja iz ovog člana predstavlja osnovni instrument obezbeđenja potraživanja Putnika u slučajevima za koje je izdata.

## 14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA

14.1. Pomoć Putniku tokom putovanja. Organizator će bez nepotrebnog odlaganja pružiti odgovarajuću pomoć Putniku koji je suočen sa poteškoćama tokom realizacije turističkog putovanja, u skladu sa prirodom problema i obavezama Organizatora po važećim propisima. Kontakt podaci lokalnog predstavnika, lokalne agencije ili drugog servisa za pomoć Putniku biće navedeni u putnoj dokumentaciji za konkretno putovanje, kada je to primenjivo.

14.2. Prijava nedostatka tokom putovanja. Putnik je dužan da, tokom realizacije putovanja, bez nepotrebnog odlaganja prijavi svaku nesaobraznost ili odstupanje od ugovorenih usluga Organizatoru, lokalnom predstavniku, vodiču/pratiocu ili drugom licu navedenom u putnoj dokumentaciji. Ako takvo lice nije dostupno, Putnik može prijavu uputiti neposredno Organizatoru. Pravovremena prijava omogućava Organizatoru da, kada je moguće, bez odlaganja otkloni nedostatak ili ponudi odgovarajuće rešenje.

14.3. Prijava nedostatka saobraznosti tokom putovanja ne smatra se sama po sebi formalnom reklamacijom. Organizator će, u skladu sa zakonom, bez odlaganja preduzeti mere radi usklađivanja usluge sa Ugovorom, kada je to moguće. Putnik je dužan da sarađuje u razumnom rešavanju problema i da prihvati odgovarajuće rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, bez prejudiciranja njegovih zakonskih prava.

14.4. Reklamacija. Putnik odnosno potrošač može podneti formalnu reklamaciju Organizaciji Stari Grad – Ogranak Travel Klub, Pjarona de Mondezira 36, 11000 Beograd, prvenstveno elektronskim putem na e-mail: office@travelklub.rs. Reklamacija treba da sadrži podatke o Putniku, broj Ugovora ili druge podatke na osnovu kojih se može utvrditi predmet reklamacije, opis razloga reklamacije i konkretan zahtev Putnika. Putnik treba, kada je moguće, da priloži relevantnu dokumentaciju, fotografije, zapisnike ili druge dokaze. Način podnošenja reklamacije primenjuje se u skladu sa važećim propisima, pa se ovim Opštim uslovima ne ograničava pravo Putnika da reklamaciju izjavi i drugim zakonom dozvoljenim putem.

14.5. Kontakt Organizatora. Za pitanja, zahteve, prijave nedostataka i druge informacije Putnik može kontaktirati Organizatora na telefon 011/4270-089 ili e-mail office@travelklub.rs. Za formalne reklamacije preporučuje se elektronsko podnošenje na navedeni e-mail, radi urednog evidentiranja i efikasnog postupanja. Za hitne situacije tokom putovanja Putnik treba prvenstveno da koristi kontakt lokalnog predstavnika, vodiča/pratioca ili drugog lica navedenog u putnoj dokumentaciji za konkretno putovanje, a ako takvo lice nije dostupno, da bez odlaganja kontaktira Organizatora.

14.6. Organizator će reklamaciju evidentirati i bez odlaganja potvrditi njen prijem, uz navođenje broja pod kojim je reklamacija zavedena. Organizator vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije, u skladu sa važećim propisima.

14.7. Organizator će na reklamaciju odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana njenog prijema, pisanim ili elektronskim putem. Odgovor će sadržati odluku o prihvatanju ili odbijanju reklamacije, obrazloženje u slučaju odbijanja, izjašnjenje o zahtevu Putnika i, kada se reklamacija prihvata, konkretan predlog načina i roka rešavanja. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja, osim ako se u skladu sa zakonom rok iz objektivnih razloga produži uz prethodnu saglasnost Putnika.

14.8. Ako Organizator odbije reklamaciju, Putnik će biti obavešten o razlozima odbijanja i o mogućnosti rešavanja potrošačkog spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa važećim propisima.

14.9. Individualizacija zahteva. Svaki Putnik koji smatra da je povređeno njegovo pravo dužan je da svoj zahtev, reklamaciju ili zahtev za naknadu štete individualizuje i da navede konkretne činjenice, usluge na koje se zahtev odnosi, period putovanja i svoj konkretan zahtev. Zajedničko obraćanje više Putnika može biti dostavljeno Organizatoru, ali se prava svakog Putnika utvrđuju pojedinačno prema njegovom Ugovoru, stvarno korišćenim uslugama, dokazima i konkretnim okolnostima. Podnošenje reklamacije ne znači automatski prihvatanje odgovornosti Organizatora niti automatsko pravo na povraćaj celokupne cene putovanja.

14.10. Dokazivanje i dokumentacija. Putnik je dužan da, u meri u kojoj je to razumno moguće, sarađuje u postupku utvrđivanja činjenica i da dostavi raspoloživu dokumentaciju koja potkrepljuje njegov zahtev. Organizator će ceniti svaki zahtev na osnovu Ugovora, Programa, Opštih uslova, dokumentacije, prijava na licu mesta, zapisnika, računa i drugih relevantnih dokaza, uz primenu važećih zakonskih pravila o teretu dokazivanja.

14.11. Neiskorišćene usluge i reklamacija. Sama činjenica da Putnik nije koristio pojedinu ugovorenu uslugu ne znači automatski da mu pripada povraćaj njenog dela cene. Pravo na umanjenje cene, povraćaj ili naknadu štete postoji kada za to postoji odgovarajući pravni osnov, naročito kada usluga nije pružena ili nije bila saobrazna Ugovoru, odnosno kada Organizator odgovara za nastali nedostatak.

14.12. Nadležnost i rešavanje sporova. Ugovorne strane će nastojati da sve sporove najpre reše mirnim putem i neposrednim dogovorom. Putnik ima pravo da koristi i zakonom predviđene postupke vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Za sudsko rešavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud prema pravilima o mesnoj nadležnosti koja se primenjuju na konkretan spor, uključujući obavezna pravila zaštite potrošača; ugovorna odredba o nadležnosti ne može isključiti ili ograničiti pravo Putnika na sudsku zaštitu pred sudom koji je nadležan prema prinudnim propisima Republike Srbije.

14.13. Kontakt podaci Organizatora. Organizacija Stari Grad – Ogranak Travel Klub, Pjarona de Mondezira 36, 11000 Beograd, PIB 108311747, MB 28127952, e-mail: office@travelklub.rs, telefon: 011/4270-089.

# 15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE

## 15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika

Program putovanja po zahtevu Putnika („Program po zahtevu“) jeste individualno kreirana kombinacija dve ili više usluga putovanja, odnosno višednevni boravak ili druga turistička usluga koju Organizator nije prethodno objavio u svojoj redovnoj ponudi, već je sačinjava posebno prema zahtevima, potrebama i raspoloživosti koju je Putnik zatražio.

Na Program po zahtevu primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, osim ako su za konkretan Program, zbog posebnih pravila neposrednih pružalaca usluga, posebno ugovorenih uslova, avio-karata, smeštaja, krstarenja, manifestacija, ulaznica, rent-a-car usluga, transfera ili drugih rezervacija, unapred jasno i nedvosmisleno ugovoreni posebni uslovi. Posebni uslovi ne mogu biti suprotni prinudnim odredbama važećih propisa.

Pre zaključenja Ugovora Organizator će Putniku saopštiti bitne uslove Programa po zahtevu, uključujući cenu, sadržaj usluga, rokove plaćanja, uslove promene i otkaza, kao i poznate posebne ili nepovratne troškove neposrednih pružalaca usluga.

## 15.2. Otkazivanje Programa po zahtevu

Ako Programom po zahtevu nije drugačije izričito ugovoreno, primenjuju se sledeći uslovi otkaza: za otkazivanje od 90 do 60 dana pre početka putovanja Organizator ima pravo na naknadu opravdanih administrativnih troškova; od 59 do 30 dana 15% od ugovorene cene; od 29 do 20 dana 20%; od 19 do 15 dana 40%; od 14 do 10 dana 80%; od 9 do 6 dana 90%; a od 5 dana do dana početka putovanja, u slučaju nedolaska Putnika ili dobrovoljnog napuštanja putovanja nakon početka, 100% ugovorene cene, uz primenu prava Putnika koja proizlaze iz zakona.

Kada zbog prirode konkretnog Programa neposredni pružalac usluge ima posebne, strože ili nepovratne uslove, u Ugovoru ili Programu mogu biti navedeni drugačiji uslovi otkaza. U tom slučaju Putniku će pre zaključenja Ugovora biti jasno saopšteno da se primenjuju posebni uslovi i, kada je moguće, koji troškovi mogu nastati.

Nezavisno od ugovorene skale, kada je to dopušteno važećim propisima, Organizator može obračunati stvarne, neposredno nastale i dokumentovane troškove koje je dužan da plati neposrednim pružaocima usluga zbog otkaza konkretnog Programa. Organizator će, kada je to potrebno za obrazloženje obračuna, Putniku pružiti odgovarajuće podatke i dokumentaciju o osnovu i visini takvih troškova, uz zaštitu poslovno poverljivih podataka trećih lica.

### 15.3. Pojedinačne usluge i rezervacije „na upit“

Ako Putnik rezerviše samo jednu uslugu, kao što su pojedinačni smeštaj, avionska ili druga prevozna karta, transfer, rent-a-car, ulaznica, ski-pass, izlet, krstarenje ili druga pojedinačna usluga, Organizator može nastupati kao posrednik između Putnika i neposrednog pružaoca usluge, kada to proizlazi iz prirode usluge i konkretnog ugovornog odnosa.

Za rezervacije „na upit“ Organizator može zahtevati depozit ili avans na ime troškova rezervacije i obrade zahteva. Ako neposredni pružalac potvrdi rezervaciju, uplaćeni iznos se uračunava u cenu usluge, osim ako je drugačije ugovoreno. Ako rezervacija nije potvrđena u ugovorenom roku, Organizator vraća primljeni depozit, umanjen samo za eventualne stvarne i dokumentovane troškove koji su nastali uz prethodno jasno obaveštavanje Putnika i koje je prema prirodi konkretne usluge bilo potrebno snositi.

Kod pojedinačne usluge koju Organizator samo posreduje, neposredni pružalac usluge odgovara za izvršenje same usluge u skladu sa ugovorom koji je sa njim zaključen, dok Organizator odgovara u obimu koji proizlazi iz njegove konkretne ugovorne uloge i važećih propisa. Putnik će biti obavešten kada Organizator nastupa kao posrednik, a kada kao organizator turističkog putovanja.

Dobijanjem potvrde o rezervaciji pojedinačne usluge nastaje ugovorni odnos između Putnika i neposrednog pružaoca u delu koji se odnosi na tu uslugu, kada je Organizator samo posrednik. Posebni uslovi neposrednog pružaoca, uključujući uslove promene, otkaza, refundacije i korišćenja usluge, primenjuju se ako su Putniku bili dostupni ili saopšteni pre zaključenja ugovora, u skladu sa zakonom.

### 15.4. Usluge koje nisu deo turističkog putovanja

Usluga koja je ugovorena potpuno odvojeno od turističkog putovanja i koja sama po sebi ne predstavlja turističko putovanje ne postaje automatski deo prethodno ugovorenog turističkog putovanja. Isto važi za usluge koje Putnik samostalno ugovori i plati kod trećih lica, osim kada važeći propisi određuju da takva dodatna usluga čini sastavni deo turističkog putovanja ili kada je Organizator tom uslugom postupao na način koji ima zakonske posledice.

### 15.5. Dodatne usluge ugovorene nakon zaključenja Ugovora

Kada Putnik naknadno zatraži dodatnu uslugu, Organizator će, pre njenog ugovaranja, saopštiti cenu, sadržaj i, kada je poznato, posebne uslove neposrednog pružaoca. Ako dodatna usluga predstavlja sastavni deo turističkog putovanja prema važećim propisima, na nju se primenjuju odgovarajuća prava i obaveze iz Ugovora i zakona.

### 15.6. Posebni zahtevi Putnika

Posebni zahtevi Putnika, uključujući zahteve u vezi sa vrstom sobe, ishranom, prevozom, sedištem, pristupačnošću, zdravstvenim ili drugim okolnostima, obavezuju Organizatora samo ako ih je izričito prihvatio i uneo u Ugovor, Program ili drugu trajnu dokumentaciju. Sama činjenica da je Putnik zahtev saopštio Organizatoru ne znači da je zahtev prihvaćen.

## 16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

### 16.1. Obrada podataka

Organizator obrađuje podatke o ličnosti Putnika, saputnika i drugih lica čiji su podaci dostavljeni u vezi sa putovanjem, u meri koja je potrebna za preduzimanje radnji pre zaključenja Ugovora, zaključenje i izvršenje Ugovora, rezervaciju i realizaciju usluga, komunikaciju sa Putnikom, izdavanje karata, vaučera i drugih putnih dokumenata, viziranje kada je ugovoreno, ispunjenje zakonskih obaveza i ostvarivanje drugih dozvoljenih svrha obrade, u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Organizator primenjuje načela zakonitosti, pravičnosti i transparentnosti, ograničenja svrhe, minimizacije podataka, tačnosti, ograničenja roka čuvanja, integriteta i poverljivosti, u skladu sa propisima. Podaci se obrađuju samo u obimu koji je primeren i potreban za konkretnu svrhu.

### 16.2. Vrste podataka

U zavisnosti od vrste putovanja i usluge, podaci mogu obuhvatati ime i prezime, datum rođenja kada je potreban, adresu, broj telefona, e-mail adresu, podatke o putnoj ispravi, podatke potrebne za rezervaciju prevoza i smeštaja, podatke potrebne za vizni postupak, podatke o posebnim zahtevima i potrebama kada su neophodni za realizaciju putovanja, podatke o uplati i druge podatke koji su potrebni za izvršenje Ugovora ili propisani zakonom.

Posebne vrste podataka o ličnosti, uključujući podatke o zdravstvenom stanju, obrađuju se samo kada za to postoji odgovarajući pravni osnov i kada su potrebni za konkretno putovanje ili uslugu. Organizator nastoji da takve podatke ograniči na minimum neophodan za ostvarenje konkretne svrhe.

### 16.3. Dostavljanje podataka trećim licima

Organizator može podatke učiniti dostupnim ili ih proslediti neposrednim pružaocima usluga i drugim primaocima kada je to potrebno za izvršenje Ugovora ili dozvoljeno odnosno zahtevano zakonom. To mogu biti prevoznici, hoteli i drugi pružaoci smeštaja, lokalni partneri i predstavnici, turistički vodiči kada je potrebno, osiguravači, vizni i drugi

ovlašćeni posrednici, pružaoci informacionih i platnih usluga, organi javne vlasti i druga lica koja učestvuju u realizaciji ugovorenih usluga.

Kada se podaci prenose ili obrađuju van Republike Srbije, Organizator preduzima mere predviđene važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, uključujući odgovarajuće mehanizme za prenos podataka kada su takvi mehanizmi zakonom potrebni.

### 16.4. Tačnost podataka i podaci drugih putnika

Putnik je odgovoran da Organizatoru dostavi tačne, potpune i ažurne podatke potrebne za rezervaciju i realizaciju putovanja. Ako Putnik dostavlja podatke drugih putnika, dužan je da za to ima odgovarajuće ovlašćenje ili drugi pravni osnov, kada je to potrebno. Putnik odgovara za posledice netačnih ili nepotpunih podataka koji su dostavljeni njegovom krivicom.

### 16.5. Rok čuvanja i bezbednost

Podaci se čuvaju onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrhe za koju su prikupljeni, odnosno koliko nalažu zakonske obaveze, rokovi za ostvarivanje ili odbranu pravnih zahteva, računovodstvene, poreske i druge obaveze Organizatora. Nakon isteka odgovarajućeg roka, podaci se brišu, uništavaju ili anonimizuju, kada je to moguće i dopušteno.

Organizator preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite podataka od neovlašćenog pristupa, gubitka, uništenja, izmene ili drugog oblika nezakonite obrade, uzimajući u obzir prirodu podataka i rizike obrade.

### 16.6. Prava lica na koje se podaci odnose

Lice na koje se podaci odnose ima prava predviđena važećim propisima, uključujući pravo na informisanje, pristup podacima i kopiji podataka, ispravku i dopunu netačnih ili nepotpunih podataka, brisanje kada su za to ispunjeni zakonski uslovi, ograničenje obrade, prenosivost podataka kada su ispunjeni zakonski uslovi, kao i pravo na prigovor na obradu kada za to postoje zakonski uslovi.

Zahtev za ostvarivanje prava može se podneti Organizatoru na kontakt koji je naveden u Politici privatnosti Organizatora. Organizator će postupati u rokovima i na način propisan važećim propisima. Kada je to potrebno radi zaštite podataka, Organizator može preduzeti razumne mere radi provere identiteta podnosioca zahteva.

### 16.7. Direktni marketing i komunikacija

Organizator može koristiti kontakt podatke za slanje obaveštenja koja su neophodna za realizaciju putovanja, promene rezervacije, važne informacije i druge komunikacije

povezane sa Ugovorom. Slanje promotivnih i marketinških poruka vrši se na osnovu odgovarajućeg pravnog osnova i uz poštovanje prava Putnika da se takvoj obradi usprotivi ili da povuče saglasnost kada je obrada zasnovana na saglasnosti.

### 16.8. Politika privatnosti

Detaljnije informacije o vrstama podataka, svrhama i pravnim osnovima obrade, primaocima, rokovima čuvanja, pravima lica na koje se podaci odnose, kontaktu Organizatora i načinu podnošenja zahteva sadržane su u Politici privatnosti Organizatora, koja predstavlja poseban dokument i primenjuje se zajedno sa ovim Opštim uslovima.

Putnik ima pravo da, u skladu sa važećim propisima, podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, bez prejudiciranja drugih prava koja mu pripadaju po zakonu.

## 17. OBAVEZNOST PRIMENE, POSEBNE ODREDBE I ZAVRŠNE ODREDBE

### 17.1. Posebni uslovi Programa

Organizator može za pojedine programe, zbog njihove prirode ili posebnih pravila neposrednih pružalaca usluga, utvrditi Posebne uslove putovanja. To se naročito može odnositi na krstarenja, festivalska i manifestacijska putovanja, sportske programe, đačka i studentska putovanja, posebne avio-tarife, grupne ili korporativne programe, individualna putovanja, avanturističke programe, programe sa posebnim zdravstvenim ili bezbednosnim zahtevima i druge proizvode kod kojih postoje posebna pravila neposrednih pružalaca usluga.

Posebni uslovi važe samo ako su Putniku saopšteni pre zaključenja Ugovora i jasno navedeni u Programu, ponudi, Ugovoru ili drugom trajnom nosaču podataka. U slučaju nesaglasnosti između Posebnih uslova i ovih Opštih uslova, primenjuje se posebna odredba samo u delu u kojem je jasno i izričito ugovorena i samo ako nije suprotna prinudnim propisima.

### 17.2. Program, Ugovor i Opšti uslovi kao celina

Program putovanja, Ugovor odnosno Potvrda o putovanju, ovi Opšti uslovi, kao i posebno ugovoreni uslovi i posebni zahtevi Putnika koji su prihvaćeni od strane Organizatora, predstavljaju ugovornu dokumentaciju u obimu u kojem su primenljivi na konkretno putovanje.

Informacije i obećanja koja su sastavni deo predugovornog obaveštavanja i Ugovora obavezuju Organizatora u skladu sa važećim propisima. Usmene informacije koje odstupaju

od ugovorene dokumentacije obavezuju Organizatora samo kada su potvrđene od strane ovlašćenog lica i kada takva potvrda nije suprotna prinudnim propisima.

### 17.3. Izmene i dopune Opštih uslova

Izmene i dopune ovih Opštih uslova Organizator može doneti za buduće Ugovore. Na već zaključene Ugovore primenjuju se Opšti uslovi koji su bili na snazi u trenutku zaključenja Ugovora, osim kada se primenjuje kasnija izmena koja je obavezna na osnovu prinudnog propisa ili kada je drugačije izričito i zakonito ugovoreno.

### 17.4. Odvojivost odredaba

Ako se pojedina odredba ovih Opštih uslova pokaže ništavom, nevažećom, neprimenljivom ili suprotnom prinudnom propisu, to neće uticati na punovažnost i primenu ostalih odredaba, osim ako bez takve odredbe ugovor ne može opstati. Sporna odredba primeniće se u najvećoj meri dopuštenoj zakonom, uz očuvanje svrhe ugovornog odnosa.

### 17.5. Jezik i komunikacija

Ugovorna dokumentacija i obaveštenja Organizatora namenjena Putniku daju se na srpskom jeziku, osim kada je sa Putnikom drugačije ugovoreno ili kada priroda konkretne usluge zahteva dokumentaciju neposrednog pružaoca na drugom jeziku. Kada je zakonom propisana upotreba srpskog jezika, Organizator će postupati u skladu sa tim zahtevom.

Elektronska komunikacija može se koristiti kada je to dopušteno zakonom i kada se dokument dostavlja na način koji omogućava Putniku da ga sačuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku. Putnik je dužan da Organizatoru dostavi tačnu i funkcionalnu e-mail adresu ako želi da se ugovorena dokumentacija dostavlja elektronskim putem.

### 17.6. Merodavno pravo

Na prava i obaveze Organizatora i Putnika primenjuju se propisi Republike Srbije, bez ograničavanja prava Putnika koja proizlaze iz prinudnih propisa koji se primenjuju na konkretan ugovorni odnos.

### 17.7. Mirno rešavanje sporova i sudska zaštita

Ugovorne strane će nastojati da eventualne sporove najpre reše mirnim putem, neposrednim dogovorom i kroz propisani postupak reklamacije, bez ograničavanja prava Putnika da koristi vansudske ili sudske postupke koji su mu dostupni po važećim propisima.

Za sudsko rešavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud prema pravilima o mesnoj nadležnosti koja se primenjuju na konkretan spor. Kada je ugovaranje mesne nadležnosti dopušteno prinudnim propisima, strane mogu ugovoriti nadležnost stvarno nadležnog suda

u Beogradu, ali takva odredba ne može isključiti niti ograničiti zakonsku nadležnost suda koja pripada Putniku po osnovu prinudnih propisa o zaštiti potrošača.

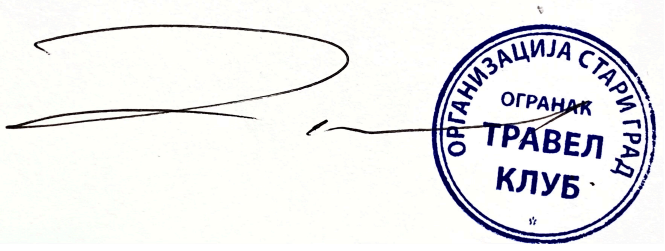
### 17.8. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 01.10.2026. godine i primenjuju se na Ugovore zaključene od tog datuma, osim ako je prinudnim propisima određeno drugačije. Danom njihove primene prestaju da važe prethodni Opšti uslovi Organizatora za Ugovore na koje se ovi Opšti uslovi primenjuju.

Putnik potvrdom o zaključenju Ugovora potvrđuje da mu je omogućeno da se upozna sa ovim Opštim uslovima, Programom putovanja i ostalom ugovornom dokumentacijom koja se odnosi na njegovo konkretno putovanje.

**Beograd, 01.10.2026. godine**

**ZASTUPNIK**

**Jelena Žikić**

Udruženje „Organizacija Stari grad – ogranak TRAVEL KLUB“