

Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2., a u skladu sa članovima 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) O2 Travel DOO Beograd - Novi Beograd, Bulevar Maršala Tolbuhina 27, lokal 20, PIB: 113493158, matični broj: 21877000, dana 19.1.2024. utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. Uvodne odredbe - predugovorno obaveštavanje

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

Odredbe ovih Opštih uslova putovanja čine sastavni deo Ugovora o putovanju između Putnika i O2 Travel DOO kao Organizatora putovanja i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno programom putovanja, u skladu sa članom 93. ZOZP.

2. Prijavljivanje i Ugovor o putovanju

Za putovanja koje organizuje O2 Travel (u daljem tekstu: Organizator) Putnik može da se prijavi putem veb-sajta Organizatora, putem e-maila ili u poslovnicaма ovlašćenih turističkih agencija – subagenata (Posrednika) (u daljem tekstu: Posrednik) koje sa Organizatorom imaju zaključen ugovor o posredovanju. Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa.

Prijava postaje punovažna zaključenjem Ugovora - potvrde o putovanju/garancije putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj). Potpisivanjem standardnog Ugovora – potvrde o putovanju/garancije putovanja (koji je istovremeno i prijava za putovanje i potvrda o garanciji putovanja), Putnik potvrđuje u svoje ime i u ime svih Putnika čija su imena navedena u pomenutom ugovoru:

- da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja Organizatora putovanja;
- da je upoznat sa njima i da ih u celosti prihvata;

- da ih u celosti prihvataju ostali putnici u čije je ime potpisao Ugovor o putovanju;
- da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru, sa nazivom i adresom osiguravajuće kuće sa kojom je Organizator zaključio ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete;
- da je upoznat, kao i svi putnici navedeni u ovom ugovoru, sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.

Opšti uslovi putovanja Organizatora su, uz program putovanja, sastavni deo Ugovora o putovanju koji potpisuju Putnik i Organizator; njima se određuju osnovna prava i obaveze potpisnika i obavezujući su za obe ugovorne strane.

Potpisivanje Ugovora o putovanju moguće je izvršiti fizičkim potpisivanjem Ugovora, elektronskim potpisom ili iskazivanjem saglasnosti na priloženi Ugovor putem zvanične e-mail prepiske Putnika i Organizatora.

Pre zaključenja Ugovora o putovanju Organizator može izvršiti promene opisa svojih usluga u programu putovanja, pod uslovom da o tome obavesti Putnika u primerenom roku, bez odlaganja, u pisanoj formi. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora putovanja, novi program putovanja se smatra novim predlogom koji obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku, da li prihvata ponuđeni program putovanja – ponudu, ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

3. Cena putovanja, uslovi i način uplate

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, obračun uplata se vrši u dinarima, a primenjuje se zvanični srednji kurs dinara Narodne banke Srbije na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora i uplatom akontacije u visini od 50% iznosa aranžmana, osim ako drugačije nije ugovoreno pisanim putem. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se najkasnije 21 dan pre početka putovanja. Ukoliko Putnik u predviđenom roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 11 ovih Opštih uslova.

Plaćanje za fakultativne izlete u inostranstvu obavlja se u inostranstvu, isključivo u stranoj valuti, direktno neposrednom izvršiocu usluge.

Organizator može da predvidi da i druge usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, Putnik plati direktno partneru Organizatora putovanja u inostranstvu. Usluge izvršene u

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

U svakom pojedinačnom programu putovanja navedene su usluge koje su uključene, kao i one koje nisu uključene u cenu putovanja, kao i način plaćanja cene putovanja.

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

U slučaju neblagovremene uplate akontacije, doplate ili cene putovanja u celosti od strane Putnika, Organizator može da izvrši raskid Ugovora o putovanju i da traži nadoknadu u skladu sa tačkom 11 ovih Opštih uslova putovanja.

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cena aranžmana ne uključuje, osim ako nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja Putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge).

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

Sve dopunske usluge ili usluge posebnog kvaliteta (posebno u vezi sa smeštajem i ishranom) koje bi Putnik želeo da koristi, a nisu predviđene programom putovanja, treba posebno i blagovremeno da ugovori pisanim putem sa Organizatorom, pre polaska na putovanje.

Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati partner Organizatora u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom

putovanja, ni pisanim putem ugovorene, kao ni za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

Trajanje (ili dužina) putovanja izražava se brojem kalendarskih dana, računajući od vremena početka do vremena završetka putovanja, bez obzira na vreme (sat) polaska prvog ili povratka poslednjeg dana putovanja. Vreme polaska ili dolaska Putnika na odredište i ulaska ili izlaska Putnika iz smeštajnog objekta uslovljeno je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska aviona ili drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za putovanja avionom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak Putnika na aerodromu na polasku, prvog dana putovanja, okvirno tri sata ranije u odnosu na objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga Organizatora putovanja smatra se vreme sletanja aviona na aerodrom u povratku, poslednjeg dana putovanja. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko Putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog Putnika.

Za putovanja autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja predstavlja sastanak Putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga Organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja. Svojom odlukom da uplate grupno putovanje, putnici su svesno preuzeli na sebe obavezu da se pridržavaju programa, uslova putovanja, da se kreću prema programu određenom za grupu i da se pridržavaju dogovorenih satnica. Organizator je u obavezi da realizuje navedeno putovanje sa grupom Putnika i nije u obavezi da čeka pojedine Putnike duže od 15 minuta, već sa grupom nastavlja putovanje. Organizator ne može biti odgovoran ukoliko Putnik iz bilo kojih razloga zakasni na prevoz, jer se radi isključivo o propustu samog Putnika.

Organizator zadržava pravo izmena u redosledu i vremenu realizacije sadržaja turističkog programa i fakultativnih izleta tokom putovanja, zbog vanrednih okolnosti na licu mesta (zakašnjenje ili kvar prevoznog sredstva, radovi na putu, gužve u saobraćaju, štrajkovi, nacionalni praznici i slično). U okviru razgledanja gradova navedenih u programima putovanja Organizatora putovanja, nisu predviđene posete ni obilasci enterijera javnih građevina, institucija i spomenika kulture, osim kada je to posebno naznačeno.

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

4. Obaveze i prava Organizatora putovanja

Obaveze Organizatora putovanja pre realizacije putovanja su:

- Da sa Putnikom zaključi Ugovor o putovanju, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj), u koji će uneti posebne zahteve Putnika, ukoliko se sa njima na isključiv i nedvosmislen način saglasio;
- Da Putniku stavi na raspolaganje Program putovanja, Opšte uslove, kao i Potvrdu o garanciji putovanja, u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj);
- Da informiše Putnika o ponudi putnog osiguranja;
- Da Putniku dostavi ime i broj telefona vodiča, za aranžmane koji Programom obuhvataju uslugu vodiča, da Putniku dostavi broj telefona lokalnog predstavnika za aranžmane, koji Programom obuhvataju uslugu lokalnog predstavnika, ili da Putniku dostavi broj telefona hotela, odnosno neposrednog izvršioca usluge za izabrani aranžman;
- Da pisanim putem dostavi Putniku broj telefona za nužnu pomoć Putniku;
- Da isplati srazmernu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora, povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika, ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i savladati;
- Da sve usmene ili bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne uzima u razmatranje pri isticanju prigovora ili reklamacije od strane Putnika.

5. Obaveze i prava Putnika

Obaveze i prava Putnika su:

- Da se detaljno upozna sa Programom putovanja, Opštim uslovima putovanja i garancijom putovanja i da zaključenjem Ugovora o putovanju (u svoje ime i u ime lica za koje zaključuje Ugovor) potvrdi da ih u celosti prihvata;
- Da uplati akontaciju i ugovorenu cenu u celosti pod uslovima, u rokovima i na način predviđen Opštim uslovima putovanja, programom putovanja i Ugovorom o putovanju;
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja. U slučaju da zbog kašnjenja, netačnih i nepotpunih podataka, kao i nedostataka u vezi sa putnim ispravama Putnika, njihovim prtljagom i slično, proisteknu neželjene posledice poput dopunskih troškova na koje Organizator nema uticaja, Putnik će ih snositi u celosti;
- Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora ili direktno kod Organizatora putem bilo koje vrste komunikacije o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja za aranžmane koji Programom putovanja predviđaju autobuski, avionski ili prevoz koji nije u sopstvenoj organizaciji Putnika;
- Da opravdane prigovore dostavi Organizatoru, blagovremeno i bez odlaganja, u pisanoj formi (štampano ili elektronski) putem podataka za reklamaciju, koji su navedeni u Programu putovanja.

6. Kategorizacija i opis usluga

Smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja; međusobno se razlikuju po kvalitetu i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza), nije po jedinstvenim, opštevažećim standardima i zavisi u najvećoj meri, pored cene, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedinačne zemlje, na koje Organizator nema uticaja. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na veb-sajtovima Posrednika - subagenata i/ili neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), već isključivo odgovara za opise usluga sadržane u svojim programima putovanja, odnosno na svom veb-sajtu, s tim da očigledne štamparske greške daju pravo Organizatoru na prigovor.

7. Smeštaj, ishrana i prevoz

Smeštaj: obavezno naznačen u programu putovanja, sa napomenom da:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštanoj objektu opisanom u Programu putovanja, bez obzira na osobenosti

Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i druge karakteristike;

- Dvokrevetne, trokrevetne, četvorokrevetne i druge smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i slično) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima svake pojedinačne zemlje;
- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga;
- Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj Putnika u sobe je posle 15:00 sati na dan početka korišćenja usluga, a napuštanje soba najkasnije do 9:00 na dan završetka korišćenja usluga smeštaja;
- Smeštaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvek je uz doplatu;
- Ugovaranje usluge smeštaja u trokrevetnim ili višekrevetnim sobama vrši se prema zahtevu Putnika, uz naznaku da trokrevetne i višekrevetne sobe za pojedine Putnike (čak i u mnogim hotelima sa 4 ili 5 zvezdica) mogu biti nedovoljno komforne, najčešće sa bračnim krevetom i jednim, dva ili više pomoćnih ležajeva ili ležajeva na rasklapanje;
- Organizator ne preuzima odgovornost za nestanak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti ili drugih ličnih stvari Putnika, niti za štetu po tom osnovu;
- Organizator ne preuzima odgovornost za kvalitet i raznovrsnost hrane i servisa, obavezno naznačen u Programu putovanja, koji zavise od kategorije objekta i zemlje u kojoj se nalazi;
- Usluga all inclusive podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora da bude identična ni u okviru iste kategorije hotela u jednoj istoj zemlji, a detaljno je opisana Programom putovanja;
- Ukoliko je popunjenost kapaciteta hotela ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja, usluga ishrane vrši posluživanjem (set menijem), u skladu sa politikom poslovanja smeštajnog objekta;
- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu. Organizator ne odgovara za štetu pričinjenu Putniku zbog nepoštovanja pravila boravka u smeštajnom objektu;
- Putnik nema prava na refundaciju dela iznosa aranžmana zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta ili prevoznog sredstva, i to kako u odnosu na cenu usluge smeštaja, tako i u odnosu na cenu usluge prevoza.

Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz Putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio-kompanija koje angažuje Organizator;

- Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumeva se prevoz Putnika ekonomskom klasom;
- U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter-letova tokom putovanja), Organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja;
- Smatra se da let kasni ukoliko je njegov polazak odložen na određeno vreme zbog neplaniranih okolnosti. Svako kašnjenje koje je manje od dva sata smatra se normalnim u avio saobraćaju i pravno prihvatljivim. Avio-kompanije u tom slučaju nemaju nikakvih obaveza prema putnicima. Obaveze avio kompanija prema putnicima određene su vremenom i udaljenošću. Svi putnici imaju pravo na zbrinjavanje koje se u zavisnosti od dužine kašnjenja razlikuje i precizno je regulisano međunarodnim propisima;
- Putnik koji smatra da je povređeno neko od prava koje u navedenim slučajevima ima po osnovu Zakona, treba prvo da se obrati avio-prevozniku, odnosno da mu podnese reklamaciju u pisanom obliku i to najkasnije u roku od 90 dana od dana kad je let obavljen ili kad je trebalo da se obavi, uz koju podnosi odgovarajuće dokaze;
- Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja;
- Prevoz autobusom i transferi (ako drugačije nije posebno ugovoreno) obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili minibusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga je angažovao Organizator ili lokalni partner. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima, kao i druga prevozna sredstva, ako to uslovljavaju izmenjene okolnosti puta ili broj Putnika koji je manji od minimalnog broja Putnika koji je u programu putovanja naznačen kao uslov za izvođenje organizovanog putovanja;
- Organizator zadržava pravo izrade rasporeda sedenja u autobusu, imajući u vidu potrebe starijih lica, porodica sa decom i pojedinih kategorija Putnika. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u autobusu.
- Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko je to posebno odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu prouzrokovanu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta.
- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac – vozač. Vodič/pratilac – vozač ima pravo da zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava uputstva vodiča/pratioca – vozača (trenutak i dužina pauze i sl.).

- U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, Organizator ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem.
- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanja saobraćajnih propisa i pravila o prevozu Putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora putovanja. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 11 Opštih uslova putovanja.

8. Prtljag

Putnik se posebno upozorava da kod prevoza avionom na redovnim i čarter letovima, broj komada prtljaga i težinu predatog i kabinskog prtljaga određuje avio-kompanija i da je Organizator u obavezi da u Programu putovanja navede politiku za putovanje sa prtljagom. Postoji mogućnost predavanja viška prtljaga (dodatna torba, veća torba, teža torba), s tim da će doplatu za višak prtljaga Putnik plaćati prema važećim cenama avio-prevoznika.

Iz bezbednosnih razloga u ručni prtljag ne smeju da se stavljaju oštri predmeti sa sečivom ili šiljkom, zapaljive ili otrovne materije, kao ni tečnosti.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 2094444 ili veb-sajta: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora.

Putnik se posebno upozorava da kod prevoza autobusom Putnik po pravilu ima pravo na besplatan prevoz jednog kofera (ili jedne putne torbe) u boksu za prtljag i jednog ručnog prtljaga. Deca koja nemaju svoje sedišta u autobusu nemaju pravo na besplatan prevoz prtljaga.

Putnik je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva, kao i o svom ručnom prtljagu unetom u avion ili autobus; neophodno je da Putnik ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska u hotele ili smeštajne objekte do njihovog napuštanja, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (mesto parkiranja će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu).

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

Organizator ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja avionom ili autobusom. Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora putovanja.

Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, Putnik ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku, pružaocu usluge smeštaja ili osiguranja ili posredstvom Organizatora putovanja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama. Sve posledice i troškove izazvane nepridržavanjem pravila o prtljagu u vazдушnom i drumskom saobraćaju snosi Putnik.

9. Putne isprave, zdravstveni i zakonski propisi

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci, od dana završetka putovanja, osim kada propisi zemlje putovanja predviđaju drugačije, i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd, zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr, jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise zemlje polaska, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenuju se odredbe tačke 11 ovih Opštih uslova.

10. Promena i otkaz Ugovora od strane Organizatora

Pre otpočinjanja putovanja, Organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1) je pravo Organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom - programom; 2) ako je izmena zanemarljiva.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o putovanju, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako Organizator ne može da ispuni posebne zahteve Putnika sa kojima se saglasio, Organizator, odnosno Posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti Putnika. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je Putnik dužan da obavesti Organizatora, odnosno Posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid, kao i podatke o posledicama propuštanja roka i, po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. U slučaju da Putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, Organizator je dužan da zaključi novi Ugovor o putovanju i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za Putnika, Organizator je dužan da Putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida Ugovora, Organizator će refundirati sve uplate primljene od Putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Organizator može da raskine Ugovor o putovanju i da pre otpočinjanja putovanja isplati Putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom – programom, uz obavezu da Organizator obavesti Putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom - programom, koji ne može biti kraći od: (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana; (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana; (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana; 2) Organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju Organizator je dužan da obavesti Putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da Putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova Putnika nastalih usled raskida ugovora.

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

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

11. Otkaz Ugovora od strane Putnika

Putnik može pre početka putovanja odustati od ugovora, o čemu je dužan bez odlaganja obavestiti u pisanoj formi (štampanoj ili elektronskoj) Organizatora putovanja, s tim što se u slučaju odustanka Putnika od putovanja primenjuje sledeća skala kao osnov za obračun nadoknade koja pripada Organizatoru putovanja izražena procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

- Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje do 30 dana pre početka putovanja, Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova u maksimalnom iznosu od 1.800 dinara (15 EUR);
- 30% ako se otkaže 29 do 21 dana pre početka putovanja;
- 100% ako se otkaže 20 do 0 dana pre početka putovanja;

Putnik je u obavezi da Organizatoru putovanja naknadi stvarne troškove, ukoliko je do otkaza došlo iz sledećih razloga i u skladu sa sledećim odredbama:

- iznenadna bolest Putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca; smrt Putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca; elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta; zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta; vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta;
- Za navedene slučajeve Putnik je obavezan da dostavi Organizatoru putovanja dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja (potvrdu lekara opšte medicine, umrlicu, poziv za vojnu vežbu i sl.). Iznenadna bolest podrazumeva od

strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak – korišćenje ugovorenog putovanja;

- Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkazivanje ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraza, epidemija i drugih bolesti, nepogodnih klimatskih uslova i slično za koje nije proglašeno vanredno stanje ili vanredna situacija od strane nadležnih državnih organa;
- Putniku se, u slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima putovanja, novac vraća na isti način uplate koji je i sam koristio, u roku od 14 dana od dana odustanka Putnika od putovanja;
- Kod otkazivanja ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen za zakonske i druge obaveze i eventualno posredovanje u pribavljanju ulaznih viza;
- Putnik ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju Putnik je u obavezi da Organizatoru putovanja nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom Putnika. U slučaju zamene Putnika drugim licem, Organizator će raskinuti prvobitno zaključen Ugovor o putovanju sa Putnikom i zaključiti novi Ugovor o putovanju sa drugim licem.

12. Osiguranje, depozit i garancija putovanja

Putno osiguranje nije uključeno u cenu putovanja. Organizator ovim putem obaveštava putnika o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja.

Organizator, kao i njegovi subagenti, su samo posrednici prilikom ponude putnog osiguranja.

Ugovor o osiguranju se zaključuje između putnika i osiguravajuće kompanije kojoj se eventualni zahtevi upućuju direktno. Organizator preporučuje putnicima da, pre polaska na putovanje, pribave polisu Međunarodnog putnog zdravstvenog osiguranja. Organizator omogućava putniku da uz dostavljanje fotografije/fotokopije prve strane pasoša, pribavi polisu osiguravača TRIGLAV OSIGURANJE a.d.o. koja pokriva, u slučaju potrebe, od prvog do poslednjeg dana putovanja, troškove lečenja i bolničke troškove do visine ugovorene polisom osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja osiguravača TRIGLAV OSIGURANJE a.d.o., kao i Opšti uslovi osiguranja ovog osiguravača, da ih u celosti prihvata i da je upoznat i sa drugim vidovima osiguranja koji su mu ponuđeni.

Organizator naglašava da ako putnik nije u mogućnosti da, na zahtev pograničnih vlasti stavi na uvid polisu osiguranja to bi moglo, u nekim prilikama, da bude razlog za uskraćivanje dozvole za nastavak putovanja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu organizator ima depozit u visini od 2.000,00 EUR i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini od 30.000,00 EUR kojom se za slučaj: A) insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2. potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator nije realizovao, 3. potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja, 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja i za slučaj: B) naknade štete obezbeđuje se naknada štete, koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje organizator nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište. Garancija putovanja po Polisi osiguranja broj 470000058038 od 30.10.2023. godine važi od 01.10.2023. godine do 01.10.2024. godine. Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod društva za osiguranje TRIGLAV OSIGURANJE a.d.o. Beograd, broj telefona: +381 11 3305100, broj telefaksa: +381 11 3122420, e-mail adresa: office@triglav.rs, pisanim putem ili telegramom na adresu TRIGLAV OSIGURANJE a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 7a ili na e-mail: office@triglav.rs.

13. Pomoć, reklamacija, tužba i rešavanje sporova

Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381 60 022 50 28, radnim danima od 9:00 do 17:00, subotom od 10:00 do 15:00 po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: kontakt@o2travel.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena Putnika, adresu ili broj telefona i dr, preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

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

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

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

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

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

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi

prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplatiti razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se Putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

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

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

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

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

14. Program putovanja po zahtevu Putnika i pojedinačne usluge

Program putovanja na zahtev Putnika je kombinacija dve ili više usluga koje se ne nalaze u objavljenoj ponudi Organizatora putovanja, već ga je napravio na zahtev Putnika koji sa Organizatorom putovanja potpisuje ugovor o tom putovanju.

Na ovako napravljen program se analogno primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova putovanja, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano ili ako su programom putovanja na drugačiji način rešena određena pitanja u odnosu na Opšte uslove putovanja i tako ugovoreni posebni uslovi putovanja.

Ukoliko Putnik odustane od ugovora o putovanju dužan je da o tome u pisanoj formi (mejlom) izvesti Organizatora putovanja. Datum naveden na dopisu o otkazivanju ugovora o putovanju predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru putovanja i/ili ponudom za putovanje izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu traženog putovanja, ako programom putovanja i/ili ponudom za putovanje nije drugačije određeno, s tim da:

- Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje do 45 dana pre početka putovanja, Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova u maksimalnom iznosu od 1.800 dinara (15 EUR);
- 5% ako se putovanje otkaže do 30 dana pre početka putovanja;
- 30% ako se otkaže 29 do 21 dana pre početka putovanja;
- 100% ako se otkaže 20 do 0 dana pre početka putovanja;

Ukoliko je na zahtev Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora putovanja (npr. prevoz avionom i kružna tura) naknada za otkazivanje ugovora o putovanju se obračunava po pojedinačnoj usluzi, a zatim se pravi zbir.

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao Posrednik u prodaji tuđe usluge i nema pravni položaj Organizatora, već samo Posrednika.

Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja Organizator nastupa samo kao Posrednik tuđe usluge. Za individualne upite Organizator može od Putnika potraživati depozit na ime troškova rezervacije. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku.

Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo Posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

15. Zaštita ličnih podataka Putnika

Putnik je upoznat da je Organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde - ugovora o

putovanju, kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, poštanska adresa stanovanja, i sl, koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

16. Završne odredbe

Organizator može programom putovanja i/ili posebnim uslovima putovanja da predvidi drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja zbog posebnih uslova i pravila koje propisuju neposredni pružaoci usluga i iz drugih razloga.

Opšti uslovi putovanja Organizatora putovanja navedeni u ovom tekstu važe od 19.1.2024. godine.

O2 Travel DOO Beograd - Novi Beograd

Boris Firicki
direktor