

## Opšti uslovi putovanja

### 1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog Ugovora o putovanju i potvrde i prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja, unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u cijelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja i osiguranja od otkaza putovanja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni dio Ugovora između Putnika i agencije 1 A Travel Sarajevo kao Organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definiranih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Prije zaključenja Ugovora Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obaviješten prije zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmijenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program – ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

### 2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Prijavu Putnik dostavlja pismeno putem e-maila na zvaničnu email adresu: [info@1atravel.ba](mailto:info@1atravel.ba) ili direktno u sjedištu agencije na adresi Džemala Bijedića 279/C, Ilidža. Putnik se za putovanje može prijaviti i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja (dalje: Posrednik). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. **Rezervacija postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja.** Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je Putnik odustao od putovanja u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile. **Za potvrdu rezervacija po "Last minute" ponudama Putnik je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti.**

Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru. Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u cijelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova. Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se zaključuje u pisanoj formi. **Kod kasnog bookinga (rezervacija izvršenih do 10 dana prije planiranog polaska), Organizator putovanja zadržava pravo izmjene hotela ili otkazivanja putovanja u roku od 48 sati od trenutka izvršene rezervacije, ukoliko nije moguće potvrditi smještaj zbog overbookinga hotela ili nedostupnosti mjesta u prijevoznom sredstvu. Ako klijent ne prihvati ponuđenu alternativu,**

**Organizator putovanja je dužan izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 48 sati od otkazivanja putovanja.**

### **3. PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA:**

Organizator putovanja ima pravo Putniku obračunati troškove rezervacije putovanja, smještaja, avio, brodskih ili autobusnih karata, kupovine ulaznica, kao i asistencije pri ishođenju vize.

Također, Organizator je obavezan Putnika pravovremeno informisati o sadržaju aranžmana i programu putovanja.

Organizator zadržava pravo da, u izuzetnim okolnostima:

- a) izmijeni itinerer putovanja, vrijeme leta, avio prijevoznika ili tip autobusa/aviona,
- b) promijeni mjesto polaska ili dolaska,
- c) promijeni termin polaska ili povratka.

U slučaju izmjena ili neizvršenja usluga usljed više sile (elementarne nepogode, rat, bombaški napadi i slično), Organizator putovanja ne snosi odgovornost niti je obavezan izvršiti povrat sredstava za smještaj, avio karte, transfere, ulaznice ili druge turističke usluge.

Organizator također ne snosi odgovornost u sljedećim slučajevima:

- ako Putnik, nakon dostavljene dokumentacije za viziranje, ne dobije vizu za zemlju u koju putuje u organizaciji Organizatora,
- ako Putnik dobije vizu, ali naknadno otkaže putovanje iz bilo kojeg razloga.

– U Ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahtjeve putnika sa kojima se isključivo

Organizator saglasio;

– Isplati srazmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cijene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Općim uvjetima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati;

– Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika;

– Prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;

Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa. Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Općim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

#### 4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) ,
- Da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje, Drugo lice koje preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni Organizatoru za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza, u kojem slučaju Organizator može zahtijevati naknadu samo stvarnih troškova koji nastanu zamjenom potrošača,
- Da lično bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
- Da se prije zaključenja ugovora informiše preko stranice Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine ([www.mvp.gov.ba](http://www.mvp.gov.ba)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika,
- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlaštenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

#### 5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cijene su iskazane u KM i plaćanje se vrši u konvertibilnim markama. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prijevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge). Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korištenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korištenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prijevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd.), dodatni obroci i dr. (dalje: **Posebne usluge**). Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu

na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika, Organizator ima pravo da naplati razliku do pune cijene putovanja.

U cijenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

#### 6. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Cijena turističkog aranžmana određena je na osnovu troškova važećih u trenutku kreiranja programa putovanja. Organizator putovanja zadržava pravo korekcije ugovorene cijene aranžmana u slučaju promjene troškova na koje Organizator ne može uticati.

Do promjene cijene može doći posebno usljed:

- a) promjene troškova prijevoza koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),
- b) promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i
- c) uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana

**Povećanje ugovorene cijene do 8% ne zahtijeva saglasnost putnika i ne predstavlja osnov za raskid Ugovora.** Ukoliko povećanje ukupne ugovorene cijene prelazi 8%, putnik ima pravo da:

1. prihvati novu cijenu aranžmana,
2. zatraži zamjensko putovanje iz ponude Organizatora, ili
3. otkáže putovanje bez naknade uz povrat do tada uplaćenih sredstava.

Putnik je dužan svoju odluku dostaviti Organizatoru putovanja u pisanoj formi, najkasnije u roku od 24 sata od prijema obavijesti o povećanju cijene aranžmana. Ukoliko Putnik u navedenom roku pisanim putem ne obavijesti Organizatora da odustaje od ugovora, smatrat će se da prihvata novu cijenu aranžmana, što može biti potvrđeno i izvršenom uplatom. Kupovinom aranžmana Putnik potvrđuje da je upoznat sa mogućnošću korekcije cijene u skladu sa navedenim uslovima.

#### 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-stranicama Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prijevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svojoj web stranici, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Smještajni objekti i smještajne jedinice, prijevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno

od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prijevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i posljednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim satima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim satima i slično. Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje - slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim satima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cjelosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlaštenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prijevozom, smještajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje spomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti.

Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prijevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prijevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prijevoza.

Kad treće lice stupa na mjesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mjesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cijene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtjevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugom pravnom regulativom.

## **8. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PRIJEVOZ:**

Smještaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike,
- Smještaj Putnika u objekat je najranije poslije 16:00 h na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 h na dan završetka korištenja usluge. Putnik nema pravo na

refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prijevoza,

– Trokrevetne i četverokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje.

- Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad klima uređaja 24 sata.

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prijevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.

– Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

– Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje kućnog reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

– Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija).

– Usluga All inclusive i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi.

– Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu , podrazumijeva kontinentalni doručak.

– Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem. U smještajnom objektu su identični uvjeti ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

Prijevoz:

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

– Prijevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prijevoznik koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prijevoznika (npr. prijevoz u bilo kom prijevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu.

- Organizator ima pravo da za prijevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uvjete predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prijevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,
- Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prijevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta. Putnik je dužan da prije puta provjeri i usaglasi svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavijesti vodiča/pratioca putovanja.
- Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prijevoznom sredstvu i poštivanje saobraćajnih propisa i pravila o prijevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prijevoz ili u prisustvu policije udalji iz prijevoznog sredstva i dalji prijevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog neprimjerenog ponašanje bude odstranjen sa putovanja i prijevoznog sredstva, neće mu biti izvršen povrat uplaćenih sredstava.
- Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/pratilac – vozač. Vodič/pratilac- vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjednosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosljed obilazaka lokaliteta.
- Putnik je dužan da se pridržava uputstava vozača ili vodiča/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)
- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči u agenciji, e-mailom ili na aerodromu. Putnik u cjelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.
- Avionske ili posebne prijevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.
- Prijevoz Putnika zračnim prijevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prijevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu vrstu prijevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

Prijevoz putnika avionom regulišu međunarodni propisi iz oblasti avio saobraćaja, kao i pravila avio kompanija koje angažuje Organizator putovanja. Za putovanja na redovnim avio linijama podrazumijeva se prijevoz u ekonomskoj klasi.

U slučaju promjene planiranog termina polijetanja od strane avio kompanije ili kašnjenja leta, Organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posljedice nastale usljed takvih okolnosti, već se primjenjuju važeći propisi i pravila iz oblasti avio saobraćaja.

U slučaju overbookinga na letu, odgovornost snosi isključivo avio kompanija kao prijevoznik, a postupanje se vrši u skladu sa pravilima i uslovima konkretne avio kompanije.

## 9. PUTNE ISPRAVE, POŠTIVANJE VJERSKIH, ZDRAVSTVENIH I ZAKONSKIH ODREDBI:

Svi uvjeti objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Bosne i Hercegovine. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uvjete (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza

stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da Putnik sam potrebne uvjete i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke. Putnica koja je stupila u brak i predala zahtjev za promjenu prezimena i bh pasoša, ne može putovati sa starim bh pasošem jer je taj pasoš po podnošenju zahtjeva za promjenu prezimena proglašen nevažećim. Detaljnije informacije u vezi sa putnim dokumentima Bosne i Hercegovine dostupne su na web stranici: <https://www.iddeea.gov.ba/>. Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezane za njegove vjerske ili zdravstvene razloge, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smještaja itd. zbog vjerskih razloga, hronične bolesti, alergije, invaliditeta (invalidska kolica, pratilac i dr.) jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik. Za putovanje maloljetnih lica u pratnji rođaka, prijatelja i trećih lica potrebno je pribaviti izjavu o saglasnosti roditelja ovjerenu u nadležnoj opštini. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primjenjuju se odredbe Opštih uslova putovanja vezane za otkaz putovanja.

## VIZE

Organizator putovanja posreduje u pribavljanju vize za zemlje u kojima je to potrebno za putovanja u organizaciji Organizatora. Naknada za ovu uslugu obračunava se prema stvarnim troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju.

Putnik je dužan da za putovanje u inostranstvo posjeduje važeću putnu ispravu, s rokom važenja najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja, te da u predviđenom roku Organizatoru dostavi sve potrebne podatke i dokumente za pribavljanje vize, ukoliko organizator vrši ovu uslugu. Službenici agencije ili Subagenti nisu ovlašteni da provjeravaju validnost putnih i drugih isprava.

Organizator, prilikom posredovanja u podnošenju dokumentacije, ne garantuje dobijanje vize niti dobijanje vize u određenom roku. Organizator također ne snosi odgovornost za eventualnu neispravnost dokumenata, niti za situacije u kojima pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.

Ukoliko Putnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku, smatrat će se da je odustao od putovanja. Čak i kada je Putnik pribavio vizu posredstvom Organizatora, dužan je prilikom preuzimanja pasoša provjeriti da li je viza ispravno upisana i da li je važeća.

## **10. PRTLJAG:**

Prijevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prijevoznik je besplatan do određene težine koju određuje avio kompanija, najčešće je 20kg. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cijenama prijevoznika naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informira na aerodromu sa kojeg putuje. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prijevoznika, pružaoca usluge smještaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prijevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlaštenom licu prijevoznika, odnosno unijetom u smještajni objekat. Prijenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prijevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prijevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namjere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje da na putovanje nosi vrijedne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prijevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

## **11. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:**

Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe Ugovora, kao što su cijena, destinacija, prijevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prijevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, ove izmjene će bez odgađanja saopštiti potrošaču, u pisanoj formi da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom Ugovora. U gore navedenom slučaju potrošač ima pravo da:

a) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni,

b) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni i

c) zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket-aranžmanu. Potrošač je obavezan da bez odgađanja obavijesti Organizatora o svojoj odluci, u pisanoj formi.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prijevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

Za vrijeme putovanja:

Organizator zadržava pravo promjene datuma, vremena polaska, maršute ili programa putovanja u slučaju promjene uslova za putovanje, uključujući, ali ne ograničavajući se na: izmjene u redu letenja, prinudna slijetanja, kvarove prijevoznih sredstava, gužve na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje lokaliteta predviđenih za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjednosne situacije, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile. U ovim slučajevima Putnik nema pravo na naknadu štete ili druge vrste odštete. Organizator snosi eventualne dodatne troškove izmjene programa, osim ako produženi boravak zahtijeva dodatni smještaj i usluge.

Organizator je dužan Putnika bez odlaganja obavijestiti o svim promjenama na najpogodniji način. Organizator se oslobađa obaveze ispunjenja Ugovora ako Putnik ometa sprovođenje putovanja grubim ili nedoličnim ponašanjem, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju, Putnik je obavezan nadoknaditi eventualnu štetu Organizatoru.

U slučaju vanrednih okolnosti nastalih tokom putovanja, koje se unaprijed nisu mogle predvidjeti i mogu se svrstati pod višu silu (teroristički napadi, vanredno stanje, eksplozije, epidemije ili druge bolesti, elementarne nepogode, nepovoljni klimatski uslovi i sl.), obje strane imaju pravo raskinuti Ugovor. Organizator tada ima pravo naplatiti stvarno nastale troškove, a obavezan je platiti polovinu troškova prijevoza povratka Putnika. Organizator ne snosi odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbijedenim prijevoznim sredstvom.

## **12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:**

Prije početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu vrijednost aranžmana, ako Programom nije drugačije određeno i to:

45 dana i duže naknada za otkaz u iznosu od 40,00 KM po putniku,  
5% ako se putovanje otkáže do 45 dan prije početka putovanja,  
10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana prije početka putovanja,  
20 % ako se putovanje otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja ,  
40 % ako se putovanje otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja,  
80 % ako se putovanje otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja,  
90 % ako se putovanje otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja,  
100 % ako se putovanja otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od naprijed navedenog, primjenjivat će se sljedeća skala otkaza i to:

a) kod brodskih krstarenja:

5% a najmanje 60,00 eura do 91 dana prije početka putovanja,  
15% od 90 do 45 dana prije početka putovanja,  
30% od 44 do 29 dana prije početka putovanja,  
50% od 28 do 15 dana prije početka putovanja,  
80% od 14 do 7 dana prije početka putovanja,  
95% od 6 do 3 dana prije početka putovanja,  
100% na dan putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

b) Za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đačke istudentske ekskurzije, ako se otkazuje kompletan Ugovor:

5% ako se putovanje otkáže do 120 dana prije početka putovanja,  
20% ako se putovanje otkáže 119 do 90 dana prije početka putovanja,  
50% ako se putovanje otkáže 89 do 60 dana prije početka putovanja,  
80% ako se putovanje otkáže 59 do 45 dana prije početka putovanja,  
100% ako se putovanje otkáže od 44 dana do početka ili u toku putovanja.

- kod putovanja označenih kao interkontinentalna

-50% od momenta ugovaranja aranžmana do 31 dan prije početka putovanja,  
-80% od 30 dana do 22 dan prije početka putovanja,  
-100% ako se otkáže 21 dan do 0 dana prije putovanja ili u toku putovanja.

**Otkazna skala ne primjenjuje se na rezervacije, ugovore i uplate turističkih paket aranžmana izvršenih po principu "RANA REZERVACIJA – EARLY BOOKING". Ponuda ranog bookinga podrazumijeva posebne, promotivne cijene smještaja ili kompletnih paket aranžmana, zbog čega te rezervacije ne podliježu uslovima prema prethodno navedenoj skali. U slučaju otkazivanja aranžmana uplaćenog po ponudi ranog bookinga, Organizator putovanja nije u mogućnosti izvršiti povrat novca.**

Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prijevoza, smještaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vježbu

putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašeni od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spriječenosti za rad (potvrdu izabranog ljekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno smrtovnicu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznenadna bolest podrazumijeva od strane ovlaštenog ljekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtijeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korištenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamjene putnika, obavezan da sa novim putnikom da zaključi ugovor.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravaoca. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobivanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

### **13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:**

U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator je obavezan prilikom prodaje putovanja Putniku ponuditi putno-zdravstveno osiguranje tokom putovanja. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtjevi direktno upućuju. Putnik je dužan pročitati uvjete putovanja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i da mu je ponuđen paket putnog-zdravstvenog osiguranja, paket osiguranja od posljedica nesretnog slučaja, paket osiguranja prtljaga te paket osiguranje od otkaza putovanja.

### **14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:**

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mjestu vidno istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja reklamacije i da obezbijedi prisustvo lica ovlaštenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

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

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani pismeni prigovor sačiniti sa lokalnim predstavnikom Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom

pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru.

Organizator i lokalni predstavnik Organizatora, dužni su da bez odgađanja:

- a) odgovore na pritužbe Putnika za vrijeme trajanja putovanja i
- b) otklone svako odstupanje od Ugovora na koje Putnik ukaže.

U slučaju da odstupanje od Ugovora na koje Putnik ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, Putnik ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjenje cijene.

Putnik ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamjerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u tri primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cijelosti izvršen. Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahtijeva srazmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i blagovremeno obavijesti ovlaštenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svjedoke i druge dokaze) i zahtijevati povraćaj razlike u cijeni između ugovorenih i neizvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim opunomoćenjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenoj reklamaciji po ugovoru, srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom 12 organizatora za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatrat će se da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima Organizatora putovanja (kada je riječ o posredovanju) kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanijetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

Svaki zahtjev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima prije isteka roka za rješavanje prigovora smatrat će se preuranjenim kao i obavještanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

## **15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:**

- Program putovanja po zahtjevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtjevu Putnika) jeste kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtjevu Putnika.

Na Program po zahtjevu analogno se primjenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Općih uvjeta, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinovano I ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. Let I kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi I na kraju se sabire. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvijestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu zahtijevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno I to:

5% ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja,  
20 % ako se otkáže od 29 do 20 dana prije početka putovanja,  
40 % ako se otkáže od 9 do 15 dana prije početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 14 do 10 dana prije početka putovanja,  
90 % ako se otkáže od 9 do 6 dana prije početka ili u toku putovanja  
100% ako se otkáže 5 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

- Pojedinačne usluge I „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i “rezervacije na upit” Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 100,00 KM. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u cijelosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cijelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cijelosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. Pojedinačna usluga smještaja, prijevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobivanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primjenjuje se sljedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

- za hotelski smještaj:

45 dana i duže naknada za otkaz u iznosu od 40,00 KM  
10% do 45. dana prije početka putovanja  
15% od 44. do 22. dana prije početka putovanja  
35% od 21. do 9. dana prije početka putovanja  
70% od 8. dana prije početka putovanja  
100% od cijene 7 dana do i nakon početka korištenja

- ostale individualne usluge:

Rezervisane pojedine usluge kao na primjer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prijevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski-pass, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene ugovorene svake pojedinačne usluge.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prijevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, željezničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cijene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove i eventualno nastalu štetu.

#### **16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:**

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

#### **17. OBAVEZNOST PRIMJENE:**

Organizator može Programom ili Posebnim uvjetima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opće uvjete putovanja, zbog posebnih slučajeva i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove. U slučaju spora nadležan je Općinski sud u Sarajevu.

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 22.05.2026. godine.

U Sarajevu, 2026. Godine.

**Direktor**

---

Mehmet Gunduz