

Na osnovu člana 71. Zakona o turizmu („Sl.glasnik RS“ br 17/19) direktor TA „ELAFONISI TOURS“ iz Beograda dana 18.01.2021.godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i TA „ELAFONISI TOURS“ kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

1.PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostoima organizatora putovanja TA „ELAFONISI TOURS“ iz Beograda (dalje: Organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada Posrednik u programu putovanja i ugovoru – potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kadaje potvrđena zaključenjem pisanog ugovora – potvrde o putovanju sa Organizatorom, koja može biti i u elektronskoj formi, shodno Zakonu o elektronskom potpisu (dalje: Ugovor) i uplatom akontacije u vidini od 30% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u skladu sa tačkom 10. ovih Uslova ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Svojim potpisom na Ugovoru - potvrda o putovanju, putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo Ugovora, te da se sa istima predhodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u Ugovoru), a zaključenjem Ugovora i saglasio. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika za nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti.

2.OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA: Da sa putnikom zaključi Ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: Program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: OUP) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: Paket putnog osiguranja); Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim OUP, osim ako su propusti u izvršenju Programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, 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 prevladati.

3.OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA: Da se detaljno upozna sa uručenim Programom i OUP, da se informiše o fakultativnom Zaključenju ugovora o osiguranju kojim se pokrivaju troškovi otkazivanja od strane putnika ili troškovi pomoći, uključujući repatrijaciju u svoju zemlju, u slučaju nesreće ili bolesti, i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime putnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u celosti prihvata; Uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način Predviđen Ugovorom, OUP i Programom putovanja; Organizator 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) i po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga, ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih OUP; Odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana, odnosno Programa putovanja; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; Pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R.Srbije ili na drugi način o zemljama tzv.visokog ili umerenog rizika; Da se nakasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

4. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA: 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, a obračun uplata se vrši u dinarima primenjuje se zvanični srednji kurs dinara da dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van Programa putovanja), plaćaju se na licu mesta ino partneru Organizatora putovanja.

- Cena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije Programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: lokalnog turističkog vodiča, predstavnika Organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, rekreativnih, lekarskih i dr. usluga.

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

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

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

- Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima putovanja i ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na veb-stranama neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela.

- Datum početka i završetka aranžmana utvrđen Programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika na destinaciji. Vreme-čas polaska ili dolaska putnika na destinaciju uslovljen 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 autobusa i dr., na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika.

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

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

5. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Ako je cena u Programu putovanja izražena u dinarima, Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene, ukoliko je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene potrebna je saglasnost putnika. Ako dođe do povećanja cene, Putnik ima pravo da zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor.

Za povećanje objavljene cene do 10% nije potrebna saglasnost putnika.

Naknada sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Prevozna sredstva i dr. usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako putnik nije dodatno ugovorio posebne usluge, nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije Organizatoru.

7. PREVOZ PUTNIKA: 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.

- Usluge transfera i prevoza putnika podrazumeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je posebno ugovoreno, itd.)

- Za neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) odgovara putnik. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

- Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik, koga angažuje Organizator putovanja.

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja) – Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije. Ukoliko putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10 ovih OUP.

- U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu – vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. –

- Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič – vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

- Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Za zaboravljene stvari u autobusu, Organizator ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (Organizator ne odgovara za njihov nestanak).

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili dabl-deker) bez predhodnog informisanja putnika o tipu autobusa.

- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u potrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno.

- U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem.

- Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznim sredstvima i smeštajnom objektu nadokandi na licu mesta.

- Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se, i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R.Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike, državljane drugih država, na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se sam informiše kod nadležnog konzulata, i da putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja, i u roku dostavi Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava, i dokumenata, kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenata, 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. I kada je putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom organizatora putovanja treba da, prilikom preuzimanja pasoša neodložno i sam proveriti da li je (su) viza(e) upisana(e) u pasoš, kao i njenu (njihovu) ispravnost, s obzirom da isključivo putnik snosi odgovornost za ispravnost sopstvenih putnih isprava. Za putovanja maloletnih lica u pratnji punoletnih rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog državnog organa.

- Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovu zdravstvenost 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 dr. propise R.Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno, boravka i svega drugog, sve

posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10.ovih Uslova.

9. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA: Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti, najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u Programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 45 putnika.

- U slučaju potpunog odustanka od Ugovora, Organizator će nastojati da putniku ponudi alterantivni program putovanja za listu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24h prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog Ugovora, putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile), bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku, u navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Organizator ima pravo na naknadu, za stvarno izvršene usluge.

- Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora ukoliko putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da Organizatoru nadokadi pričinjenu štetu.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,
20 % ako se otkáže 29 do 20 dana pre početka putovanja ,
40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
100 % ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Ukoliko putnik želi da promeni ugovoreno mesto i datum putovanja, smeštajni objekat, smeštajnu jedinicu, ne odbije vizu i sl, smatra se da je odustao od putovanja. Putnik je u obavezi Organizatoru nadokanditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, odnosno, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve, putnik je obavezan da dostavi Organizatoru dokaz, kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja, po osnovu prвременe sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno, otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), umrlicu odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja, 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 zemlje putovanja. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor. 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 I nije u vezi sa, niti je posledica nekog predhodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) I onemogućí početak ugovorenog putovanja. U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno do strane osiguravača. Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos, plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

11. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Preporučuje se, da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu. Kod prevoza autobusom svaki korisnik sedišta može poneti 2 komada prtljaga, deca koja ne koriste sedišta nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan da void brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju

prtljaga predatog prevozniku. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

- Organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete načuvanje. Ato se putnicima ne preporučuje, da na putovanje nose sa dobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

12. OSIGURANJE: *Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u R. Srbiji. Preporučuje se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize.*

13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

– Putnik je obavezan da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti lokalnom predstavniku Organizatora ili direktno Organizatoru i da sarađuje u dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48h, da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje/vode, loše očišćena soba itd).

– Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom Organizatora o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan da potpiše potvrdu o istom, a u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja, smatra se da je Program putovanja u celosti izvršen.

– Lokalni predstavnik Organizatora je u obavezi da prihvati izjavu o otklonjenom uzroku prigovora ili pismenu primedbu, bez obzira da li je sa istom saglasan.

– Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana od završetka putovanja, shodno važećim odredbama Zakona o obligacionim odnosima od završetka putovanja, a najkasnije u roku od 30 dana od utvrđivanja nedostataka obavesti o nedostacima izvršenih usluga Organizatora i isključivo Organizatoru dostavi osnovan i dokumentovan pisani prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. 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 reklamacije.

– Organizator je dužan da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Za prigovore, pritužbe, reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati Organizatora na tel + 381 11 630 5002 u radno vreme od 09h do 14.00h radnim danima ili na adresu Carigradska 24, 11000 Beograd ili na mail info@elafonisitours.rs.

– Organizator je dužan da dostavi putniku pisani odgovor na primljeni pismeni, uredni i blagovremeni prigovor / reklamaciju, odnosno da u roku od 15 dana putniku isplati razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije ukoliko je prigovor opravdan. 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, a 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 iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene Programa putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, 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 nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora i ovih Opštih uslova.

14. 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, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

15. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Programom putovanja ili posebnim uslovima poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika, u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja, i sl. – U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu Organizatora putovanja.

Ovi Opšti uslovi važe od 18.01.2021. godine.

PREMA ZAKONU O TURIZMU, ČLAN 79, ZA JEDNODNEVNE IZLETI (PUTOVANJA KRAĆA OD 24h), NIJE OBEZBEĐENA ZAŠTITA U POGLEDU GARANCIJE PUTOVANJA

ELAFONISI TOURS

direktor

Vera Krstić