



## OPĆI USLOVI PUTOVANJA

### 1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator vašeg putovanja garantuje izvođenje programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisan način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, epidemiološke mjere, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, i sl).

### 2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanja primaju se u poslovnicu organizatora putovanja, kao i u poslovnicaama agencija koje on ovlasti. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja.

a) Prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kada se koriste popusti na osnovu «ranog bookinga» gdje je potrebno uplatiti 50% prilikom rezervacije a ostatak najkasnije do datuma isteka ranog bookinga.

b) Za „rezervaciju na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjenovniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju, koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. Na dan prijave putnik potpisuje. Na taj način sve što je navedeno u ovim uslovima postaje pravna obaveza i za putnika i za organizatora.

### 3. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zahtijevati prilikom prijave i dodatno se naplaćuju. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tokom trajanja putovanja plaćaju se turističkom prijatelju ili predstavniku organitatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povećanja većeg od 10% , kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obaveze na nadoknadu štete.

#### 4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja.

#### 5. PROMJENA PROGRAMA

a) Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi tačku 1.) Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vrijeme–sat polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni objekat, uslovljen je procedurama na granični prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vrijeme polijetanja aviona i dr., na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prijevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumijeva boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju, zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima, 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 vreme 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 satim, i ako je npr. obezbjeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka", van ili u smještajnom objektu, smatra se da je program putovanja u cijelosti izvršen.

#### 6. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe vanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa, organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana.

Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Minimalni broj putnika je 40% ukupnog kapaciteta osim ukoliko nije drugačije naznačeno na samom programu. Organizator je dužan sve kupce obavijestiti o otkazu najkasnije 5 dana prije početka putovanja, te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos.

## 7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 40 KM,
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40 %
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80 %
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana,
- za otkaz rezervacije «ranog bookinga», nakon isteka datuma za rani booking, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika.
- ako se putnik ne pojavi ili ne otkaže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator obračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a, ni putnih isprava.

## 8. RANI BOOKING

Rani booking podrazumijevaju rane rezervacije do označenih datuma na koje putnici ostvaruju određeni popust na hotele.

## 9. OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga, kao i izboru vršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualne nemogućnosti izvršenja usluga ili djela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom. (tačka 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

## 10. OBAVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tokom putovanja snosi putnik. Prijatelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program nesmetano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju, ali ne jamči dobivanje vize.
- cijepiti se i posredovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata, kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obavezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 7.,

- poštivati carinske i devizne propise zakona Bosne i Hercegovine, kao i država u kojima boravi tokom putovanja,
- pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s turističkim prijateljem i / ili predstavnikom organizatora putovanja,
- prilikom polaska na putovanje turističkom prijatelju, odnosno predstavniku organizatora, predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (originalni voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana) U slučaju nepoštivanja ovih obaveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

### **11. PRTLJAG**

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na charter letovima te do 20 kg prtljage na redovnim avio linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu i izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporučujemo najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili na recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

### **12. PUTNO OSIGURANJE**

Turistička agencija u kojoj se uplaćuje aranžman, obavezna je putniku ponuditi „paket“ putnog osiguranja, koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tokom boravka u inozemstvu i osiguranja od otkazivanja putovanja, koji se nude, kako za putovanja u inozemstvu, tako i u našoj zemlji. Prihvatanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen „paket“ putnih osiguranja.

### **13. NADLEŽNOST SUDA**

Kupac usluge iz dotičnog programa ima pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

### **14. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U skladu sa Zakonom, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na potvrdi o putovanju ili drugom odgovarajućem dokumentu.

### **15. REKLAMACIJE**

Organizator putovanja ne prihvaća reklamacije i povrat sredstava na posebne ponude (last minute, ultra last minute, fortuna programe), te gratis putovanja.

### **16. UPOZORENJE**

Ovi opći uvjeti putovanja, sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uslove putovanja.