

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) direktor “PHILOXENIA KOURKOUDIALOS ” d.o.o. iz Beograda, Bulevar kralja Aleksandra br. 44/2 , PIB 104889227, MB 20264721, OTP 223/2020 dana 01.01.2020.god. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVI PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE

Svojim potpisom na Ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrđuje (u ime svih putnika iz Ugovora) da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, potvrda o garanciji putovanja i program putovanja koji čine sastavni deo Ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio. Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosaču (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ukoliko dođe do izmena Programa organizator je u obavezi da obavesti putnika o promenama na način na koji je izvršena rezervacija. Izmena Programa se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora u narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima po osnovu garancije putovanja, sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti pismeno ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja TA “Philoxenia Travel“ iz Beograda (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (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. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, koja može biti i u elektronskoj formi, shodno Zakonu o elektronskom potpisu i uplatom akontacije u visini od 40% od cene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 10 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao 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.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA su: Da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku uruči pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja), garanciju putovanja i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) 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 blagovreme i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom, 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; Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika, da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora, a izuzetno, po potrebi i adresu i broj telefona organizatora za nužnu pomoć putniku.

Organizator ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa

Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih pruženih u programu, ugovoru ili posebnom ugovoru i opštim uslovima, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA je: Da se detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima putovanja, garancijom putovanja; da po sopstvenom izboru obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja jer iste ne obezbeđuje niti za njih odgovara organizator; uplati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen ugovorom, opštim uslovima i programom putovanja; 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); Isplati štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga, ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova; 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; pravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga po pravilu u pisanoj formi; pre zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika; da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u zemlji u dinarima, prema srednjem kursu dinara u NBS na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene), plaćaju se na licu mesta ino partneru organizatora 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).

Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene programom.

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 pružaoca 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 bile 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 katalozima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela i dr. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vreme – čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smeštajni objekat, 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 poletanja 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 prevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - 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 vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije, u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka", van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen.

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.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora 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 /član 103. ZOZP/. Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Kad treće lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (od 90 do 45 dana) - Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima i to odmah po saznanju da je došlo do povećanja cena od strane izvršioca usluga. Za povećanje ugovorene cene od strane Organizatora, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez naknade štete. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, 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.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ : Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi, i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza.

Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva

pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno pogoršavaju kvalitet smeštaja, ako drugačije nije ugovoreno. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa. Osim kod namere i grube neodgovornosti, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

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. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je obavezan, na njegov zahtev, putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta,

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 to posebno ugovoreno, itd.). Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove, ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. 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 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, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. 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 nižbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne

odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi 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.

9. 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 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 dostaviti 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 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 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.

10. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA: Organizator je dužan da putnika obavesti, bez odlaganja, u pismenoj formi o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, a putnik je dužan da bez odlaganja obavesti organizatora ili posrednika o odluci da li prihvata ili raskida izmene Ugovora. U slučaju raskida Ugovora, organizator odn. Posrednik je dužan da izvrši povraćaj upaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjenja. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno da ima obavezu uplatiti razliku u ceni između

prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj cene.

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, 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 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 ili hidrogliserima, najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. U slučaju potpunog odustanka od ugovora, organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa 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 (promenjen red letenja, prinudno sletanje, 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 onda, ako 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 nadoknati pričinjenu štetu.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora. U slučaju blagovremenog odustajanja od putovanja, koje podrazumeva 60 dana u odnosu na osnov obračuna naknade koja pripada organizatoru, organizator zadržava administrativne troškove što je u skladu sa članom 99. Zakona o zaštiti potrošača. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno, i to:

a. 5% ako se putovanje otkáže do 45 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

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.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

5% ako se putovanje otkáže do 120 dana pre početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,

50 % ako se otkáže Od 89 do 60 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti 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 dostaviti organizatoru dokaz, kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja, po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno, otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja, slučajeve 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 putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

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 prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja.

U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od strane osiguravača.

Kod odustanka od ugovora, putniku se ne vraća iznos, plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

12. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga, od aerodroma do hotela i nazad, je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se, da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu.

Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

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:011/209-4444 ili web sajt www.beg.aero. Osim kod namere i grube nepažnje, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA : U cenu putovanja nije uljučeno putno osiguranje, osiguranje od otkaza i osiguranje putovanja. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje prtljaga, osiguranja putne odgovornosti, zdravstvenog osiguranja i osiguranja

protiv nezgoda. Ukoliko Organizator nudi osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik treba da pročita uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto obezbedi kod Organizatora, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu, Organizator ima depozit u visini od 2,500 eura i garanciju putovanja za kategoriju licence A20 u visini od 200.000,00 eura, kojom se za slučaj insolventnosti organizatora putovanja, obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, potraživanja uplaćenih sredstva putnika po ugovoru o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao, potraživanja uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja kao i sva nastala potraživanja putnika i za slučaj naknade štete obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i programom putovanja po Ugovoru o garanciji putovanja Polisa broj POL- 00432191 od 01.01.2020. do 01.10.2020.godine osiguravajuće kompanije SAVA OSIGURANJE A.D.O BEOGRAD, Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd. Tel.+ 381 11 3644888, e-mail: office@sava-osiguranje.rs, kontakt osoba Nebojša Zogović.

Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja . Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi osiguranja SAVA OSIGURANJA A.D.O. Beograd, i da iste u celosti prihvata.

14. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA: - Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) ili direktno organizatoru, i saradivati u dobroj nameri, da se otklone uzroci prigovora, i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381113241759 faksa +381113240388., radnim danima od 9-17h, subotom od 10-14h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: info@philoxeniatravel.com. 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 saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h, da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostatci).

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom, činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. - Ukoliko nedostatci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan da u roku od 8 dana, nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru

na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan 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 uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. - Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. 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.

15. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE: Za individualne »rezervacije na upit«, putnik polaže na ime troškova rezervacije deposit, koji ne može biti manji od 50 EUR, u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava organizator u celosti. Organizator, 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.)

16. 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... 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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim 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 pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu Arbitražnog suda uz primenu propisa R. Srbije. Ovi opšti uslovi važe od 31.01.2020.god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi usvojeni i objavljeni 01.10.2019. godine.

Georgios Kourkoudialos, direktor