

Na osnovu člana 29. Zakona o turizmu Republike Crne Gore (Službeni list Crne Gore, br. 61/2010 od 22.10.2010.godine) turistička agencija Travelhouse iz Podgorice, dana 17.04.2012. utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTENJE: Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: **Opšti uslovi**), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), da je kao i svi putnici iz Ugovora sa istima upoznat i da ih u cjelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni dio Ugovora između Putnika i Turističke Agencije Travelhouse kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Prije zaključivanja 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.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmijenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora u narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni program-ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili fax-a. Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 40% od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 10 dana prije početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, 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. 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 usled više sile. 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 cjelosti, 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.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:

- Da u Ugovor 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 Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice 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 ako toga nema naziv, 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 informacije druge vrste, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahtjeve koji nijesu obuhvaćeni objavljenim Programom,
- Da sam obezbijedi fakultativne polise putnog osiguranja, ukoliko iste ne obezbjeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
- 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, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom i da solidarno odgovara za neplaćeni dio ugovorene cijene,
- Da bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,

- Da se prilikom odabira destinacije, a prije zaključenja ugovora, informiše kod Ministarstva Inostranih Poslova Crne Gore ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika;

- Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cijene su iskazane u eurima i objavljene u Programu putovanja i važe počev od dana objavljivanja Programa. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nijesu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge. Cijena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više sledećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prevoza, 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, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatnih obroka i dr. (dalje: Posebne usluge). Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nijesu 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 korektne cijene putovanja uz doplatu iznosa za manipulativne troškove.

U cijenu nijesu 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 nijesu 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: Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika i nije

osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahtjeva zamjenu 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 obavještenja o povećanju cijene, obavijesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti Organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu. Naknadna sniženja cijena 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: 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 katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nijesu 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 prevoznog sredsta na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji 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 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 časa 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 charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeden ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” van ili 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, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti. Promjene ili odstupanja pojedinih usluga koje nijesu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza. 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 PREVOZ:

8.1. 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 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 povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prevoza,
- Trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje 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 mogu bitno pogoršati kvalitet smještaja,
- Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad iste 24 časa,
- 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.
- Ukoliko su dvije ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl. a nema treće osobe koja zamjenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cijene smještajne jedinice.

- 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 reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. 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 ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.

-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 uslovi 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 usluge postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu.

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna 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 prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta.

- Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

- Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neižbježnih ili bezbjednosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta.

- 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 cjelosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

- Prevoz Putnika vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Crne Gore. 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 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 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 vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti 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 smještaja 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 obezbijedi 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 Republike Crne Gore, 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, primjenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

10. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika. Prevoz prtljaga avionom podrazumijeva dozvoljenu težinu prtljaga do 20 kilograma po osobi. Svaki višak težine se naplaćuje naknadno po kilogramu prema važećim propisima avio kompanije - avio prevoznika. Kod prevoza autobusom Putnik putnik može ponijeti jedan komad prtljaga po osobi, uobičajene veličine, ukupne težine do 25 kilograma. U slučaju prekoračenja ukupne težine, prevoznik zadržava pravo naplate viška prtljaga. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smještajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom 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 nosi sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, 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:

11.1. Prije početka putovanja: Organizator je dužan da Putnika obavijesti o svakoj bitnoj promjeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana prije početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obavještenja o promjeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu.

Prihvata nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cijene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmjerno sniženje cijene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u cijeni 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 ukupno uplaćene cijene.

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 nijesu 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 35 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 prevoznom sredstvu. U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vrijeme putovanja: Organizator za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmene Programa ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promjena reda letjenja, prinudno slijetanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna 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 izmjene Programa.

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknadi pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed niiesu mogle predvidjeti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obje ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbijeđenim prevoznim sredstvom,

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Prije početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno obavijestiti 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 cijenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

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 otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja ,

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja,

100 % ako se otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od naprijed navedenog, primjenjivaće se sleđaća skala otkaza i to:

Promjena ugovorenog mjesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, 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 proglašanih 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 umrlicu, odnosno poziv za vojnu vježbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajeви 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 ovlašćenog ljekara 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 zahtjeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak -korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik

obezbjedi 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.

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

Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dijela cijene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mjere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 11 ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA: U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savjetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtjevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nijesu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbjeđenje paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbijedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog liječenja.

14. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nijesu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +38220290565, faksa +38220290566, radnim danima od 09:00h do 17:00h, subotom od 10:00h do 14:00h ili preko e-maila: travel.house@t-com.me. 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 saradjuje

i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiocem usluga (smjestaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cjelosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator. Putnik ne može da zahtjeva srazmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i blagovremeno obavijesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nijesu 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, dostaviti osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor 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 zahtjevati 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 punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore. Pritužbe i druge postupke Putnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Podgorici, Cetinjski put br 16 . Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta. Organizator je dužan u roku od 15 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema urednog prigovora. Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da isti 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 iskoriscene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, 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 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 cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima , 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 rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obavještanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

15. INDIVIDUALNA PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. 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 Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

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

5% ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja (blagovremeni otkaz)

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja ,

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana prije početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja,

100 % ako se otkáže 5 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacijena 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 odredi Organizator. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se

u cjelosti vraća Putniku. 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, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).

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.