

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

Na osnovu člana 26. Zakona o turizmu (Službeni glasnik Republike Srpske broj: 45/17 od 18.05.2017) turistička agencija, "TRAVEL OFFICE" Branka Galić s.p. Banja Luka utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni dio ugovora o putovanju između putnika i turističke agencije „Travel Office“ kao organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja "Travel Office" Banja Luka (dalje: organizator) i agencijama sa kojima organizator ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Kada posrednik u program putovanja organizatora i ugovoru - potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je 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 visini od 50% od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao, u skladu sa tačkom 10. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja, unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja da je kao i svi putnici iz ugovora sa istim upoznat i da ih u cjelosti prihvata ,kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru. Prije zaključivanja ugovora Organizator može u svako doba izmjeniti opis usluga u programu putovanja. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je prije zaključivanja ugovora putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz programa u primjerenom roku obavješten prije zaključivanja ugovora.

2. OBAVEZA 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: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja); Isplati srazmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cijene) povodom blagovreme i osnovane pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom, Opštim uslovima YUTA i ovim opštim uslovima, 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, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvidjeti i prevladati; Saglasno dobrim poslovnim običajima u

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika, da prije polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora.

3. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA: Da se detaljno upozna sa uručenim programom i opštim uslovima putovanja, 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 cjelosti prihvata; Uplati ugovorenu cijenu 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) i po sopstvenom izboru obezbjedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; 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 zamjenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cijene aranžmana, odnosno programa putovanja; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mjesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga; Prije zaključenja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva vanjskih poslova (www.mvp.gov.ba) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika; **Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.**

4. CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA: Cijene mogu biti iskazane u domaćoj ili stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u zemlji u konvertibilnim markama, prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora, na dan uplate, odnosno, kursu navedenom u programu putovanja. Cijene 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 mjesta ino partneru, organizatora putovanja. Cijena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosječnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smještaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih 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, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge).

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu 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 djecu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete 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 inopartner, 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 katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga, kao npr. hotela, i dr. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vrijeme–čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni 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 podrazumijevaju 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 časa ranije, u odnosu na prvo objavljeno vrijeme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena poletanja aviona, organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju 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 podrazumijeva njihovo cjelodnevno 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 cjelosti.

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

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. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 15 dana prije početka putovanja, ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute, ili do promjene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cene do 10% nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavjesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Naknadna sniženja cijena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardne usluge (prosječne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mjesta), te ako putnik nije dodatno ugovorio posebne usluge, nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

7. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ : Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti putnika zamjeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja, a na teret organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u cijeni, srazmerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na:

deponovanje i čuvanje 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. Ako drugačije nije ugovoreno, 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

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

svojom krivicom izazvanog prijevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu 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 smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumjeva neprekidan rad iste 24 časa. Osim kod namjere 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 vrijedne 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 cijene 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, podrazumjeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je obavezan, na njegov zahtjev, 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 program putovanja, podrazumijeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umjesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte – posluživanje.

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumjeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gdje se usluga realizuje, i primjenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumjeva numerisana sjedišta, 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 posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove, ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posljedice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u cjelosti snosi posljedice 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 primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimjerenog 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, primjenjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne smije uznemiravati svojim

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

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, promjeni red vožnje, itinerer puta, ili redoslijed obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještaju). 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 vrijednosti 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 vrijeme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Prevoz putnika željezničkim, morskim, riječnim 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 Bosne I Hercegovine. 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 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 obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice 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 obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu.

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno, boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

9. OTKAZ I PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vrijeme 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 obavjestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cjelosti, 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, 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 hidroglicerima, 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 prije početka i za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavjestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene programa putovanja, ukoliko se promjene uslovi za putovanje (promjenjen red letenja, prinudno sletanje, 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 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 usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

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

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

5% ako se putovanje otkáže do 45 dana prije početka putovanja (blagovremeni otkaz)
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 16 dana prije početka putovanja,
80 % ako se otkáže 15 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.

Izuzeto od naprijed navedenog, kod individualnih aranžman kada se sastavlja više usluga po pojedinačnim cijenama (npr. let, hotelski smještaj, transfer, izlet itd.) Agencija Travel Office nastupa samo kao posrednik tuđe usluge, te visina paušala zavisi od odabrane usluge i uslova otkaza koji se primjenjuju od strane pružaoca usluge. Detaljni podaci o visini paušala u individualnim slučajevima naznačeni su i uz svaku pojedinačnu ponudu i Ugovor.

Za individualne »rezervacije na upit« (*on request*), putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, prema uslovima smještajnog objekta. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u cjelosti vraća putniku.

Ako putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cjelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava smještajni objekat u cjelosti. 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. letova, pojedinačna usluga smještaja, transfera, ulaznica za sportske manifestacije, izleta, rent-a car i dr.)

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

10. 1. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, ili zvanično proglašene elementarne nepogode u području destinacije na koju se putuje. 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), odnosno umrlicu. 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, obezbjedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

odbitku samo učinjenih troškova. Izuzeto od ovoga jesu avio karte i aranžmani koju uključuju letove redovnih avio prevoznika, gdje nije moguća promjena imena putnika. Iznenađna bolest, podrazumjeva od strane ovlaštenog ljekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno, infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva liječenje, 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.

10.2. JEDNODNEVNI IZLETI (ŠOPING TURE) Putnik nema pravo na povrat sredstava ukoliko je putovanje već završeno, a organizator nije zaprimio pismeni zahtjev za povrat sredstava blagovremeno prije početka putovanja, odnosno ukoliko je pismeni zahtjev zaprimljen po završetku putovanja, jer je Organizator već načinio trošak uplate prevozniku za mjesto putnika u autobusu. Ukoliko je zahtjev za otkaz zaprimljen prije početka putovanja primjeniće se uslovi iz tačke 10.1.

11. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio-prevoznika. Transport specijalnog prtljaga, od aerodroma do hotela I nazad, je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se, da se zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti I medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Djeca 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 smještaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše u agenciji. Osim kod namjere 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 vrijedne predmete, a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

12. 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

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i 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 .

PREMA ZAKONU O TURIZMU ORGANIZATOR IMA GARANCIJU PUTOVANJA I TO :Polisa osiguranja broj 5.006.140 od 15.11.2017 godine osiguravajuće kompanije "WIENER OSIGURANJA, VIENNA INSURANCE GROUP a.d." iz Banja Luke ,Kninska 1A (u slučaju insolventnosti putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača , na telefon broj +38751931095 ili e-mail: direkcija@wiener.ba

Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču i Organizatoru broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ,broj telefona, broj faksa ili e-mail preko kojih se može kontaktirati u mjestu trenutnog boravka. U slučaju štete nanijete putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne I izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rješenja potrošačkog spora, u skladu sa Opštim uslovima i zakonima Republike Srpske)

Iscrpljujuća osigurana suma iznosi 113.300,00 KM i predstavlja maksimalnu obaveznu osiguravača.
Plaćanje naknade iz osiguranja vršiće se po srednjom kursu Centrale Banke BIH.

Osiguravanjem se obezbjeđuje :

1. Osiguranje ugovorne odgovornosti organizatora putovanja za štete koje prouzrokuje putniku neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na paket aranžman, određen Opštim uslovima putovanja i programom putovanja na sumu osiguranja (agregatni limit 50.000,00 KM

2. Dodatno pokrīće u skladu sa članom 1. tačka 2. Uslova - pokrivena je odgovornost organizatora turističkog putovanja i to za:
a) naknade troškova u iznosu plaćene cijene putovanja ukoliko u slučaju insolventnosti ili stečaja agencije ne dođe do realizacije ugovorenih usluga i
b) naknade troškova nužnog smještaja, ishrane i povratka korisnika turističke usluge u mjesto polaska, na sumu osiguranja

Agregatni limit: 50.000,00 KM

3. Osiguranje opšte, vanugovorne odgovornosti organizatora putovanja prema trećim licima - na sumu osiguranja

Agregatni limit: 26.000,00 KM

Potpisivanjem Ugovora o putovanju Putnik potvrđuje da su mu uručeni opšti uslovi osiguranja i da iste u cjelosti prihvata.

13. 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 direktno organizatoru putem kontakta naznačenih na Ugovoru o putovanju i saradivati u dobroj namjeri, da se otklone uzroci prigovora, i prihvatiti ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da dobronamjerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h, da se opravdani prigovor otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćena hotelska soba ili apartman i dr.nedostatci).

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka, koju obojica 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 ponuđenog rješenja, smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen.

- Ukoliko nedostatci nisu otklonjeni na licu mjesta, 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 mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, i druge dokaze) i zahtjevati povraćaj razlike u cijeni. 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 mjesta.

- Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor, odnosno u roku od 15 dana putniku isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u datom roku uredi, ne dužim od 5 dana. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima, a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Travel office

Kralja Petra I Karađorđevića 83a
78000 Banja Luka

- Sniženje cijene po reklamaciji putnika, može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene 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 cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumjeva se da je saglasan sa prijedlogom organizatora za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se, da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom, u skladu sa zakonom i 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.

Svaki zahtjev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima prije isteka roka za rješavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom ugovora i ovih opštih uslova. Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rješenja potrošačkog spora.

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, mjesto, vrijeme i cijena putovanja I imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

15. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima poredvidjeti 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.) predvidjeti 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, a nakon arbitražne, nadležan je Osnovni sud u Banja Luci.

Ovi opšti uslovi važe od 15.11.2017 godine.