

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Encijan d.o.o. (u daljem tekstu Organizator putovanja-aranžmana) ovim aktom definiše svoje obaveze prema korisnicima usluga (u daljem tekstu Putnik) te prava i obaveze Putnika prema Organizatoru putovanja, a sve u skladu sa članom 10. Zakona o turizmu Republike Srpske.

1. Rezervacije i uplate

Rezervacije i uplate programa Organizatora putovanja i/ili kooperanata mogu se izvršiti u poslovnici agencije ili kod ovlaštenog subagenta. Ukoliko se uslovi prilikom realizacije nekog aranžmana razlikuju od opštih uslova putovanja, biće navedeni pod uslovima putovanja, kao sastavni dio programa putovanja. Kada Organizator putovanja nastupa kao posrednik, primjeniče se opšti odnosno posebni uslovi putovanja organizatora putovanja.

Prilikom rezervacije uplaćuje se **depozit 35%** od cijene aranžmana, dok se razlika do punog iznosa uplaćuje tako da uplaćeni iznos može da zadovolji eventualna potraživanja u slučaju otkaza putovanja, ukoliko *programom putovanja nije drugačije predviđeno (* posebni uslovi putovanja). Ukoliko u predviđenom roku putnik ne uplati ugovoreni iznos smatraće se da je odustao od putovanja i u tom slučaju će se primijeniti uslovi iz člana otkaza rezervacije.

Samom uplatom depozita ili ukupnog iznosa aranžmana putnik prihvata prava i obaveze iz opštih odnosno posebnih uslova putovanja, kao i uslova osiguranja.

2. Kalkulacija cijena i sadržaj putovanja

U cijenu aranžmana najčešće su uračunate hotelske i/ili ugostiteljske usluge, usluge prevoza te organizacija putovanja. Ukoliko je u programu navedeno u cijenu mogu biti uračunate obavezne takse (aerodromske, boravišne, opštinske izletničke takse i sl.) kao i usluge pratioca grupe i/ili lokalnih vodiča.

U cijenu aranžmana nije uračunato (osim ako nije drugačije navedeno) sljedeće:

- fakultativne (neobavezne) usluge, poput izleta, i sl.
- moguće troškove viza, viziranja i osiguranja
- ulaznice za objekte koji se posjećuju

Eventualne usluge za koje je predviđena doplata, poput jednokrevetnih soba, posebne ishrane i sl. putnik naručuje i plaća prilikom rezervacije. Ukoliko putnik takvu uslugu traži u toku putovanja plaća je na licu mjesta pratiocu, predstavniku Organizatora putovanja ili ino-partneru. Za takve usluge putnik eventualne reklamacije podnosi na licu mjesta.

Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne (neobavezne) i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a nisu bile previdene programom putovanja i pisanim putem ugovorene.

3. Promjene cijene putovanja i pravo na otkaz zbog povišenja cijene

Organizator putovanja zadržava pravo korekcije cijene putovanja u slučaju kada dođe do razlike u kursu u odnosu BAM i strane valute većem od 3%, u slučaju promjene cijena usluga ukalkulisanih u program putovanja. Organizator putovanja može obavijestiti putnika o promjeni cijene pismeno ili usmeno, a to se može dogoditi i neposredno pred polazak. Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza putovanja, ako dođe do povećanja cijene više od 10%, najkasnije u roku od dva dana od dostavljene pismene obavijesti. Ako putnik ne otkaže putovanje u navedenom roku smatraće se da prihvata novu cijenu aranžmana. Naše cijene su rezultat ugovora sa našim poslovnim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta, u destinaciji u kojoj putnik boravi.

4. Troškovi rezervacije na upit

Ukoliko u datom momentu nema slobodnih mjesta ili putnik traži uslugu koja nije u trenutnoj ponudi, Organizator putovanja nudi mogućnost rezervacije na upit. Tom prilikom putnik je dužan uplatiti depozit od 35.- BAM kao trošak rezervacije na upit. Za slučaj da se rezervacija ne može potvrditi, putniku će biti vraćen ukupan iznos. Za slučaj da se rezervacija potvrdi a putnik ne želi prihvati istu iznos od 35.- BAM će se zadržati na ime troška rezervacije na upit.

5. Otkaz rezervacije – odustajanje putnika od paket aranžmana

Ukoliko putnik otkaže rezervaciju aranžmana ili traži promjenu datuma polaska, ili destinacije Organizator putovanja zadržava od ukupne cijene aranžmana sljedeće iznose:

- 31 i više dana prije polaska: 15% (ne manje od 20 € po putniku)
- od 22 do 30 dana prije polaska: 35%
- od 16 do 21 dana prije polaska: 55%
- od 8 do 15 dana prije polaska: 75%
- od 0 do 7 dana prije polaska: 100%
- na dan polaska/početka usluge (no-show): 100%

Promjena datuma polaska ili tipa smještaja (sobe ili apartmana) smatra se u smislu ovih uslova otkazom rezervacije.

6. Otkaz putovanja od strane agencije ili promjena programa

Organizator može odustati od ugovora potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja programa, bile opravдан razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavijestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povrat uplaćenih sredstava u cijelosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Minimalan broj putnika za realizaciju aranžmana je naveden u svakom aranžmanu posebno. U slučaju potpunog odustajanja 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 obavijestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršrute putovanja i neophodne izmjene programa putovanja ukoliko se promjene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, принудно сlijetanje, 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, a u skladu sa važećim međunarodnim propisima. 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.

7. Osiguranje (putničko – zdravstveno, od otkaza, od gubitka prtljaga, i sl.)

U cijenu aranžmana nije uračunato osiguranje od bolesti ili nesretnog slučaja na putovanju, osiguranje od štete na prtljagu ili gubitka istog, kao niti putničko-zdravstveno osiguranje. Putnik može neki vid osiguranja uplatiti kod nekog osiguravajućeg društva ili u poslovnicu agencije, pri čemu agent nastupa kao posrednik u prodaji osiguranja.

8. Kategorizacija i opis usluga

Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domaćilne 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 podrazumijevaju standardne usluge (prosječne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i zemlje), te ako putnik nije ugovorio posebne usluge (usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta), nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru.

9. Prtljag

Prevoz putnikovog prtljaga je besplatan do određene težine koju odreduje prevoznik. Organizator putovanja ne odgovara u slučaju gubitka prtljaga kod avio prevoznika.

10. Smještaj (tip sobe ili apartmana)

Ukoliko putnik nema posebno ugovoren apartman, odnosno sobu sa nekim specifičnim karakteristikama, komforom, orientacijom ili spratom, prihvatiće bilo koji apartman odnosno sobu registrovanu za izdavanje gostima u izabranom objektu. Putnik nema pravo da traži smještaj u apartman, odnosno sobu, prije 14.00 časova na dan dolaska, a dužan je da napusti apartman, odnosno sobu do 09.00 na dan ulaska. Putnik je dužan da poštuje kućni red objekta u kome je smješten, kao i klauzule koje se odnose na tretman novca i dragocjenosti.

11. Reklamacije

Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu sa opisom usluga i cijenama objavljenim u programu putovanja i pripadajućem cjenovniku.

Ako su usluge iz ugovora o organizovanju putovanja nepotpuno i nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjerno sniženje cijene, pod uslovom da je stavio pismeni prigovor organizatoru putovanja (ili ovlašćenoj agenciji) u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Zahtjev za sniženje cijena ne utiče na pravo putnika da zahtjeva naknadu štete.

Naknada štete po ugovoru moguća je najviše do iznosa cijene putovanja. Na prigovor putnika, organizator putovanja je dužan dati odgovor u roku od 14 dana. Ukoliko nije zadovoljan, putnik ima pravo sudske arbitraže. Za takav slučaj, ugovara se nadležnost suda u mjestu poslovanja organizatora putovanja.

12. Prigovor i reklamacija putnika

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), sarađivati u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisani potvrdu u dva primjerala 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 cijelosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, putnik je obavezan u roku od 8 dana nakon završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostaviti opravdanu i dokumentovanu pisani reklamaciju (potvrdu o prigovoru, račune o plaćenim dodatnim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtijevati 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 reklamacije, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta. Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 30 dana od dana prijema uredne dokumentacije.

Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja.

Ovim sa isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

Ukoliko Putnik nije zadovoljan odgovorom Organizatora, a po pitanju Opštih i/ili posebnih uslova putovanja nadležan je Osnovni Sud u Foči.

13. Pravo privatnosti

Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu u korespondenciji Organizatora putovanja sa trećim licima. Putnik je saglasan da njegove lične podatke organizator može da koristi za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme, cijena putovanja, imena saputnika i sl. drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

14. Putne isprave, zdravstveni i drugi propisi

Svi uslovi objavljeni u programu Organizatora putovanja odnose se isključivo na državljane Republike Srpske / Bosne i Hercegovine. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike koji su strani državljanini na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza svakog stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam blagovremeno obezbjedi potrebne uslove i isprave. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu kao i da u roku dostavi Organizatoru tačne podatke i kompletna dokumenta potrebna za dobijanje vize, ukoliko Organizator može da posreduje u pribavljanju iste. Službenik agencije bez obzira da li nastupa kao Organizator ili posrednik, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada organizator posreduje prilikom podnošenja zahtjeva za vizu isti ne garantuje njeno dobijanje, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putne isprave i/ili drugih dokumenta kao ni u slučaju da pogranične vlasti ili imigracione službe u nekoj od zemalja kroz koje se putuje 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 obezbjediti nove i snositi sve eventualne troškove i posljedice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao što su specifična ishrana, karakterističan smeštaj i sl. (u slučaju hronične bolesti, alergije, invaliditeta i sl.) jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu odgovornost niti je odgovoran za eventualnu štetu koju putnik može da ima 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 pri čemu lično snosi sve troškove ili eventualnu štetu u slučaju ne pribavljanja istih. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Republike Srpske / 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, primjenjuju se odredbe tačke Otkaz rezervacije – odustajanje putnika od paket aranžmana.

15. Odgovornost Organizatora putovanja kao posrednika

U slučaju kada Organizator putovanja nastupa kao posrednik u prodaji aranžmana gdje neko treće lice nastupa kao Organizator ili je davalac usluge, tada važe opšti uslovi lica koje nastupa kao organizator putovanja.

Organizator putovanja ne prihvata odgovornost za organizaciju takvog aranžmana ali će pružiti svu pomoć putniku koliko je to u mogućnosti samog Organizatora putovanja.

16. Arbitraža i nadležnost suda

U slučaju spora između Putnika i Organizatora putovanja nadležan je Osnovni Sud u Foči.

U Foči, dana 09.11.2010. godine.

ENCIJAN tim
Direktor: Milan Šupić