

Na osnovu člana 68 st. 1. tačka 2, a u skladu sa članovima 70. i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Art of Travel agency doo iz Novog Sada, Kralja Aleksandra 12, PIB: 113455310, MB: 21870153, dana 30.09.2026.godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora o putovanju zaključenog između putnika i organizatora putovanja Art of Travel agency doo (u daljem tekstu: Organizator) i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane Ugovorom ili Programom putovanja. Putnik je dužan da se pre zaključenja Ugovora detaljno upozna sa njihovom sadržinom.

1.PREDUGOVORNO OBAVEŠTENJE

Svojim potpisom na Ugovoru – Potvrdi o putovanju, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, Program putovanja i Potvrda o garanciji putovanja, koji čine sastavni deo Ugovora, te da se sa njima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u Ugovoru) i da se, zaključenjem Ugovora, sa njima saglasio. Pored toga, Putnik potvrđuje da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti Putnika o svakoj promeni podataka iz Programa putovanja, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču podataka (trajnom medijumu) koji je lako dostupan Putniku. Ako je Putnik rezervisao putovanje putem sredstava komunikacije na daljinu, Organizator je u obavezi da ga o eventualnim promenama obavesti na način na koji je izvršena rezervacija. Izmenjeni Program putovanja smatra se novim predlogom Organizatora i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik u navedenom roku ne obavesti Organizatora da prihvata izmenjeni Program putovanja, smatraće se da je Ugovor raskinut.

Organizator putovanja je pre potpisivanja Ugovora upoznao Putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete.

Pre zaključenja Ugovora o organizovanju putovanja, Organizator, odnosno posrednik, u obavezi je da Putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku, i to:

I. o osnovnim karakteristikama usluga putovanja:

- odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa danima i, ako je uključen smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;
- prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja na prevoz;
- mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija, u skladu sa propisima domicilne zemlje) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);
- broju, vrsti i načinu usluživanja obroka;
- jeziku na kojem će se usluge pružati;

II. o poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju Organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte;

III. o prodajnoj ceni, iskazanoj u jedinstvenom iznosu i istoj valuti, koja, pored usluga iz Programa putovanja, odnosno posebnih zahteva Putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove koji su neodvojiv deo i neophodni za realizaciju putovanja;

IV. o načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da bude plaćen kao depozit, kao i iznosu i dinamici plaćanja preostalog dela ugovorene cene;

V. o minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja, i krajnjem roku za obaveštavanje Putnika u slučaju otkazivanja zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika;

VI. o zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u odredišnoj zemlji;

VII. o mogućnosti da Putnik raskine Ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja putovanja, uz obavezu plaćanja naknade u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima;

VIII. o dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida Ugovora od strane Putnika ili troškove pomoći, uključujući i repatrijaciju u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.

Ukoliko tačno vreme polaska i povratka nije utvrđeno u vreme zaključenja Ugovora, Organizator, odnosno posrednik, obavestiće Putnika o približnom vremenu polaska i povratka najkasnije 48 sati pre otpočinjanja putovanja.

2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora putovanja Art of Travel agency doo (dalje: Organizator) i agencijama sa kojima Organizator ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik). Kada agencija posrednik u Programu putovanja (koji mora biti u potpunosti identičan Programu putovanja Organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i Potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence Organizatora, ili pak Program putovanja izmeni, odgovara za izvršenje Programa putovanja kao organizator.

Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od strane službe rezervacija, uz obavezno zaključenje Ugovora (Potvrde) o putovanju, koji može biti zaključen i u elektronskoj formi, u skladu sa zakonom.

Prilikom prijave Putnik je dužan da uplati obaveznu akontaciju u visini od 40% cene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predviđeno Programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene dospeva za naplatu 21. dana pre početka putovanja, ukoliko Programom putovanja nije određen drugačiji rok.

Ukoliko Putnik, u roku predviđenom Ugovorom, Programom putovanja ili ovim Opštim uslovima, ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tačke 11. ovih Opštih uslova.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo i u odnosu na sve putnike navedene u Ugovoru. Putnik koji zaključuje Ugovor potvrđuje da je ovlašćen da Ugovor zaključi i u ime ostalih putnika navedenih u Ugovoru, kao i da ih upozna sa Programom putovanja, Opštim uslovima putovanja i drugim sastavnim delovima Ugovora. Smatra se da su Program putovanja i Opšti uslovi putovanja dostavljeni i prihvaćeni od strane svih putnika navedenih u Ugovoru.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja je dužan da izvrši sve usluge obuhvaćene Programom putovanja i da se prilikom realizacije Programa putovanja ponaša sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga.

Pored toga, Organizator putovanja je u obavezi:

- da sa Putnikom zaključi pisani Ugovor o putovanju;
- da Putniku uruči pisani Program putovanja i Opšte uslove putovanja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;
- da se stara o pravima i interesima Putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, što podrazumeva i pružanje pomoći Putniku koji je suočen sa teškoćama, pod uslovima predviđenim zakonom;
- da, u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika;
- da Putniku, povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih Programom putovanja, izvrši odgovarajuće, odnosno srazmerno umanjenje cene, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali krivicom Putnika, pripisuju se trećem licu koje nije bilo neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa putovanja, delovanju više sile ili nepredviđenim događajima na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje, ili drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti ili prevladati;
- da Putniku, neposredno pre polaska na put, dostavi podatke za kontakt sa predstavnikom Organizatora, lokalnim predstavnikom ili drugim licem preko kojeg Putnik, u slučaju potrebe, može kontaktirati Organizatora i zatražiti pomoć.

Organizator ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa putovanja.

Sve usmene ili druge informacije koje se razlikuju od podataka sadržanih u Programu putovanja, Ugovoru, Posebnom ugovoru ili ovim Opštim uslovima ne obavezuju Organizatora i ne mogu predstavljati osnov za prigovor ili reklamaciju Putnika.

4.PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA

Pravo je i dužnost Putnika da se, pre zaključenja Ugovora o putovanju, detaljno upozna sa Programom putovanja, Opštim uslovima putovanja, Garancijom putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja Ugovora o putovanju Putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrđuje prihvatanjem klauzule sadržane u Ugovoru.

Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predviđen Ugovorom i Programom putovanja.

Putnik je dužan da, na zahtev Organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju smeštaja i sl. Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima Republike Srbije, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).

Putnik odgovara za štetu koju pričinu Organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.

Putnik može blagovremeno, pre početka putovanja, odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman, pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje. Putnik je dužan da Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom, dok za neizmireni deo ugovorene cene Putnik i lice koje ga zamenjuje odgovaraju solidarno.

Putnik je u obavezi da, bez odlaganja, na licu mesta, u pisanoj formi, obavesti Organizatora o uočenoj nesaobraznosti, odnosno nedostatku, i da sarađuje sa Organizatorom radi njegovog otklanjanja u primerenom roku.

Putnik je dužan da se, pre zaključenja Ugovora, informiše o bezbednosnim, zdravstvenim i drugim relevantnim okolnostima u zemlji odredišta i zemljama tranzita, uključujući informacije dostupne na zvaničnoj internet stranici Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije. Putnik je takođe dužan da se upozna sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji.

Smatra se da je Putnik, pristupivši zaključenju Ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja Ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti u smislu važećih građanskopravnih propisa.

Putnik je dužan da blagovremeno proveru kod vođića/predstavnika Organizatora tačno vreme i mesto polaska, odnosno povratka, i da se pridržava dobijenih obaveštenja.

5.CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA

Organizator putovanja turističko putovanje prodaje po ceni iskazanoj u Programu putovanja, koja važi počev od dana objavljivanja Programa, a iskazana je u jedinstvenom iznosu, u dinarima ili stranoj valuti, u skladu sa važećim propisima. Ukoliko je prodajna cena iskazana u stranoj valuti, uplata se vrši u dinarskoj protivvrednosti strane valute, po zvaničnom srednjem kursu NBS na dan uplate. Za dan plaćanja računa se dan kada je Putnik izvršio uplatu na blagajni Organizatora, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun Organizatora kod poslovne banke.

Organizator može da predvidi da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu (fakultativni izleti, ulaznice na lokalitetima i sl.) Putnik plaća direktno inostranoj agenciji – trećem licu, u inostranstvu. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i utvrđene na osnovu ugovora sa ino-partnerima i ne moraju odgovarati cenama objavljenim na licu mesta – destinaciji na kojoj Putnik boravi, te eventualna razlika u ceni ne može biti predmet reklamacije.

Putnik je dužan da cenu isplati na ugovoreni način, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga ne mogu uticati na ugovornu obavezu Putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju primenjuju odredbe tačke 14. ovih Opštih uslova.

Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu, ukoliko nešto drugo nije naznačeno u Programu putovanja, obuhvata: usluge prevoza, transfera, hotelske i ugostiteljske usluge, redovne usluge predstavnika Organizatora putovanja na destinaciji, aerodromske takse i druge takse, kao i troškove pripreme i organizacije putovanja.

Cena aranžmana, po pravilu, ne obuhvata, ukoliko nešto drugo nije ugovoreno: fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posećuju, osiguranje Putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno, kao ni dodatne usluge: room service, korišćenje sobnog bara, klima-uređaja, sportske, rekreativne,

lekarske i telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.

Sadržaj putovanja predstavlja celinu usluga opisanih i ponuđenih u Programu putovanja, koje Organizator pruža tokom putovanja i za koje je objavio jedinstvenu cenu putovanja.

Sve vrste dodatnih usluga specifičnog kvaliteta (jednokrevetna soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predviđene Programom putovanja, a za koje je Putnik zainteresovan, Putnik je u obavezi da posebno, u pisanoj formi, ugovori sa Organizatorom pre putovanja, ukoliko je Organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge koje nisu predviđene Programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane potvrde Organizatora.

Ukoliko Putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van Programa putovanja, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencije – trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene Programom putovanja niti obuhvaćene pisanim Ugovorom o putovanju.

Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova između časa polaska i povratka.

Vreme polaska i dolaska, kao i trajanje putovanja, mogu biti uslovljeni procedurama na graničnim prelazima, stanjem i uslovima na putevima, saobraćajnim okolnostima i odlukama nadležnih organa, na koje Organizator ne može uticati, te Organizator ne odgovara za posledice nastale usled takvih okolnosti, zbog čega navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Kod avio-aranžmana vreme leta podložno je promenama od strane avio-prevoznika usled operativnih, tehničkih, vremenskih, bezbednosnih i drugih razloga. Organizator ne odgovara za promene vremena leta koje su posledica odluke avio-prevoznika ili okolnosti na koje Organizator nije mogao uticati, uz primenu važećih propisa kojima je uređena odgovornost avio-prevoznika i Organizatora putovanja.

Po pravilu, odlazak i dolazak aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim, noćnim ili ranim jutarnjim satima, pa ako je Putniku obezbeđen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv. hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van njega (npr. u avionu), smatra se da je Program putovanja u celosti izvršen.

Za putovanje autobusom ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak Putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu 30 minuta pre objavljenog vremena polaska.

Sledstveno navedenom, prvi i poslednji dan predviđeni su za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja, već samo označavaju dan početka i završetka putovanja. Sama činjenica da je polazak ili povratak realizovan u večernjim, noćnim ili ranim jutarnjim časovima, odnosno da je zbog vremena prevoza ulazak u smeštaj izvršen kasnije ili napuštanje smeštaja ranije, ne predstavlja nesaobraznost ugovorene usluge, pod uslovom da su Putniku pružene usluge predviđene Programom putovanja.

6.PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE

Cena aranžmana određena je cenovnikom važećim na dan zaključenja Ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima kada Organizator može zahtevati povećanje cene.

Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da Putnik ima pravo na umanjenje cene. Povećanje, odnosno umanjenje ugovorene cene moguće je:

- ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene cene prevoza usled promene cene goriva i drugih izvora energije;
- ako je došlo do promene postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;
- ako je došlo do promene deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

O povećanju cene Organizator je dužan da obavesti Putnika na razumljiv i neobmanjujući način, uz pružanje dokumentovanog obrazloženja za takvo povećanje i obračun, koji se Putniku dostavljaju na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Za povećanje cene do 8% u odnosu na ukupnu cenu putovanja nije potrebna posebna saglasnost Putnika, što znači da je Organizator putovanja ovlašćen da cenu jednostrano poveća. Ukoliko povećanje cene prelazi

8% ukupne ugovorene cene, Organizator ne može jednostrano povećati cenu, već je dužan da o predloženoj promeni bez odlaganja obavesti Putnika. Putnik može da prihvati predloženu promenu ili da raskine Ugovor bez plaćanja naknade za raskid, u razumnom roku koji Organizator odredi u obaveštenju, uz navođenje posledica propuštanja tog roka.

U tom slučaju Putnik ima pravo na povraćaj uplaćenih novčanih sredstava u roku od 14 dana od dana otkaza Ugovora.

U slučaju smanjenja ugovorene cene, srazmerno smanjenju troškova koje je nastalo posle zaključenja Ugovora o putovanju, Organizator ima pravo da od iznosa koji duguje Putniku odbije troškove koji su nastali u vezi sa povraćajem sredstava, uz dostavljanje dokaza o nastalim troškovima, ukoliko to Putnik zahteva.

Organizator je, u svako doba, ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana. Takvo umanjenje odnosi se samo na nove ugovore i nema uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov za bilo kakav zahtev prema Organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni.

Putovanje u poslednjem trenutku, odnosno „last minute“, znači da Organizator po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane, dok „first minute“ podrazumeva prodaju određenog broja ili vrste turističkih ponuda u preprodaji.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudjeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U Programu putovanja navedena je važeća kategorizacija hotela na dan zaključenja ugovora između Organizatora putovanja i ino-partnera. Naknadne promene zvanične kategorizacije smeštajnog objekta, za koje Organizator nije znao niti je mogao znati u vreme zaključenja Ugovora, ne mogu same po sebi predstavljati osnov odgovornosti Organizatora, osim u slučajevima predviđenim zakonom.

Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga određeni su kategorijom i, pre svega, cenom, a pod nadzorom su mesnih turističkih uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Sve usluge navedene u Programu putovanja podrazumevaju prosečne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta, te, ukoliko između stranaka nisu posebno u pisanoj formi ugovorene usluge drugačijeg obima, kvaliteta, karakteristika i namene, iste ne mogu biti opravdano očekivane i zahtevane.

Opisi sadržani u ponudi Organizatora odnose se isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi, okolne objekte, konfiguraciju terena, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). Pojedini sadržaji navedeni u Programu putovanja ne moraju biti u funkciji, posebno imajući u vidu kalendarski period boravka, kao i druge okolnosti (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u letnjem periodu), a sve u skladu sa pravilima hotelijera.

Samo opisi usluga sadržani u Programu putovanja su merodavni, a ne i opisi usluga u katalozima, publikacijama ili na internet stranicama neposrednih pružalaca usluga, kao što su hoteli i dr., koji nisu obuhvaćeni datim Programom putovanja.

Očigledne štamparske, tehničke, računarske i druge očigledne greške ne mogu imati obavezujući karakter.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča, turističkog animatora ili lokalnog predstavnika Organizatora, predviđene Programom putovanja, ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenim 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. Putnik snosi posledice i štetu nastalu kao neposredna posledica nepridržavanja takvih instrukcija.

Predstavnik Organizatora, turistički pratilac ili vodič nije ovlašćen da daje medicinske procene niti da odlučuje o vrsti potrebne medicinske pomoći Putniku. Putnik samostalno odlučuje o potrebi korišćenja medicinske pomoći, osim u hitnim slučajevima kada zbog svog zdravstvenog stanja nije u mogućnosti da takvu odluku donese.

8.SMEŠTAJ U SOBE / APARTMANE

Raspored soba/apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko Putnik, uz pisanu saglasnost Organizatora, nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu sobu/apartman u odabranom objektu, navedenom u Programu putovanja i Ugovoru, bez obzira na posebne zahteve samog Putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu izvora buke, parkinga i sl., kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta.

Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge (najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima-uređaja i dr.) samo prilikom rezervacije aranžmana.

Ukoliko je moguće, Organizator putovanja će nastojati da izađe u susret Putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (komfor, orijentacija sobe i sl.), ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva koji nisu izričito u pisanoj formi ugovoreni.

Kvalitet usluge, lokalni prevoz, raznovrsnost i količina hrane određeni su zvaničnom kategorijom objekta, visinom cene i lokalnim običajima na određenoj destinaciji, bez obzira na to da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior i dr. podrazumevaju usluge po internim hotelskim pravilima (pružaju se od trenutka ulaska u hotel do trenutka napuštanja hotela) i ne moraju biti identične, čak ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.

Organizator Putniku uručuje uz Ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ukoliko iste nisu navedene u Programu putovanja ili na internet stranici Organizatora putovanja. Vrsta i način usluživanja obroka određeni su Programom putovanja i pravilima konkretnog smeštajnog objekta. Sadržaji hotela dati u opisu koji prati Program putovanja pobrojani su na osnovu zvaničnih podataka.

Princip funkcionisanja klima-uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa.

Na zahtev Putnika, Organizator može, ukoliko hotel ima raspoloživih kapaciteta, obezbediti smeštaj u trokrevetnoj ili četvorokrevetnoj sobi. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe mogu biti standardne dvokrevetne sobe sa jednim ili dva pomoćna ležaja, zbog čega raspoloživi prostor i nivo komfora mogu biti umanjeni. Ukoliko je takva struktura smeštaja navedena u Programu putovanja ili je Putnik sa njom upoznat prilikom rezervacije, umanjen raspoloživi prostor usled postavljanja pomoćnih ležajeva ne predstavlja nesaobraznost usluge.

Organizator ne odgovara za privremene prekide u snabdevanju električnom energijom ili vodom nastale usled okolnosti van njegovog uticaja.

Informacije o pogodnosti vode iz lokalnog vodovoda za piće zavise od propisa i uslova na konkretnoj destinaciji, te se Putnicima preporučuje da se pridržavaju lokalnih obaveštenja i uputstava smeštajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, vreme ulaska u smeštajnu jedinicu i njenog napuštanja, pravila u pogledu oblačenja i sl. Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i određuje ga hotelijer (po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predviđeno, ulazak u sobe je najranije posle 16 časova, a napuštanje sobe najkasnije do 9 časova poslednjeg dana).

Ukoliko su dve ili više osoba zajedno rezervisale smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od Putnika sa Ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice i, shodno tome, cene aranžmana prema važećem cenovniku.

U slučaju štete koju Putnik učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije – ino-partneru.

9. PUTNE ISPRAVE I PREVOZ

Uslovi u Programu putovanja koji se odnose na putne isprave, vizni režim i druge uslove prelaska granice odnose se na državljane Republike Srbije, osim ako Programom putovanja nije drugačije navedeno. Putnici koji su državljani drugih država dužni su da se blagovremeno informišu kod nadležnih organa o uslovima ulaska, tranzita i boravka i da obezbede potrebne isprave. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz navedenih razloga, radi se o propustu Putnika – stranog državljanina, budući da objavljeni uslovi važe samo za državljane Republike Srbije.

Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava i da, u slučaju sumnje, izvrši odgovarajuću proveru kod nadležnih organa. Za putovanje u inostranstvo Putnik je dužan da poseduje važeću putnu ispravu koja ispunjava uslove u pogledu roka važenja i druge uslove propisane od strane države odredišta i država tranzita, kao i da se blagovremeno informiše o tim uslovima kod nadležnih organa.

Službenik agencije (Organizatora putovanja ili subagenta – posrednika kod kojeg se uplata vrši) nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi da, u roku predviđenom Programom putovanja, dostavi potrebne podatke i dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko vizu pribavlja Organizator. U protivnom, ukoliko ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize niti dobijanje vize u određenom roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi niti za eventualne greške učinjene od strane ambasade ili trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize.

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (ime Putnika i dr.) može imati za posledicu izdavanje nove avionske karte uz dodatne troškove ili čak proglašenje karte nevažećom u toku putovanja, za šta posledice snosi sam Putnik. Putnik je dužan da se stara o prevoznim dokumentima i kartama koje su mu izdate, kao i da postupa u skladu sa pravilima prevoznika. Avionske ili druge posebne prevozne karte važe samo za dan naznačen na ispravi.

Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usled zabrane Putniku, od strane graničnih ili drugih nadležnih organa, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji predstavljaju okolnosti van uticaja Organizatora putovanja. U tom slučaju primenjuju se odredbe tačke 11. ovih Opštih uslova.

Putnik je u obavezi da se tokom trajanja putovanja sam stara o svojim putnim ispravama, te je, ukoliko izgubi putnu ispravu ili mu ona bude ukradena, dužan da o svom trošku obezbedi novu i snosi sve eventualne posledice koje iz toga proisteknu.

Prevoz Putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i pravilima avio-kompanije koju Organizator putovanja angažuje. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz Putnika ekonomskom klasom. Na promene predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije, kao ni na kašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, Organizator putovanja nema uticaja. U pogledu posledica kašnjenja izazvanih uzrocima koji su van sfere uticaja Organizatora, kao što su bezbednosni razlozi, odluke kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl., primenjuju se važeći propisi i pravila u avio-saobraćaju.

Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima i da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i obaveštenja koja neposredno pre leta objavljuje avio-kompanija, jer svaka nepažnja može imati za posledicu da Putnik propusti let, ne ukrca se u avion, pogreši izlaz (gate) ili zakasni. Navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.

Cena avio-karata, aerodromskih i drugih taksi može biti podložna promenama od strane avio-prevoznika i drugih nadležnih subjekata, pri čemu se eventualna promena ugovorene cene putovanja može izvršiti isključivo pod uslovima i na način predviđen tačkom 6. ovih Opštih uslova.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik kojeg je Organizator putovanja angažovao. Po pravilu, sedišta nisu numerisana niti je utvrđen način promene sedišta tokom putovanja, ukoliko nešto drugo nije regulisano Programom putovanja.

Organizator ne odgovara za posledice kašnjenja nastale isključivo usled okolnosti na koje nije mogao uticati.

Putnik je dužan da se u prevoznom sredstvu ponaša primereno i da ne ugrožava bezbednost, red i mir niti da ometa vozača, vodiča, pratioca ili druge putnike. Organizator može odbiti prevoz, odnosno prekinuti dalje

putovanje Putniku čije ponašanje ozbiljno ugrožava bezbednost ili nesmetano odvijanje putovanja, uz asistenciju nadležnih organa kada je to potrebno.

U prevoznim sredstvima zabranjeni su pušenje i konzumiranje opojnih sredstava i alkohola. Putnik ne sme svojim ponašanjem uznemiravati službena lica u autobusu – vozače, vodiče i pratioce. U suprotnom, može biti udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, mesta i trajanje pauza određuju se u skladu sa Programom putovanja, uslovima saobraćaja, propisima o radnom vremenu vozača i procenom odgovornih lica za realizaciju prevoza.

Zbog nepredviđenih i neizbežnih okolnosti Organizator može izvršiti neophodne izmene itinerera ili redosleda obilazaka, u skladu sa zakonom i Programom putovanja.

Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice obaveza je Putnika, pri čemu će prevozno sredstvo biti parkirano što je moguće bliže smeštajnom objektu. Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, Organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Organizator ne odgovara za stvari zaboravljene u autobusu. Putnik je dužan da svoj prtljag vidljivo označi ličnim podacima i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu, a Organizator ne odgovara za njihov nestanak.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (minibus, autobus ili double-decker), kao i druga prevozna sredstva, ukoliko to okolnosti zahtevaju.

Za vreme vožnje toaleti u autobusima nisu u upotrebi, osim ukoliko Organizator ili prevoznik izričito ne odobri njihovo korišćenje.

Putnik je dužan da svu štetu koju prouzrokuje u prevoznom sredstvu ili smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Putnik je dužan da pre polaska proveri obaveštenja Organizatora o tačnom vremenu i mestu polaska i da se blagovremeno pojavi na mestu polaska.

Nijedna vrsta prevoza ne podrazumeva besplatan obrok ili piće tokom putovanja, osim ukoliko je drugačije predviđeno Programom putovanja. Prevoz železničkim, pomorskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se u skladu sa pravilima neposrednog prevoznika i važećim propisima kojima je uređena odgovornost za konkretnu vrstu prevoza.

10. PRAVO ORGANIZATORA PUTOVANJA NA OTKAZ

Organizator putovanja može otkazati putovanje potpuno ili delimično u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja Programa putovanja, bile opravdan razlog da Organizator Program putovanja ne objavi i ne prima uplate. Ukoliko se putovanje zbog ovih opravdanih razloga prekida, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator može da raskine Ugovor o putovanju i da pre otpočinjanja putovanja Putniku vrati ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:

1. broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog Ugovorom, odnosno Programom putovanja, pod uslovom da Organizator obavesti Putnika o raskidu Ugovora najkasnije:
 - 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja koje traje duže od šest dana;
 - 7 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja koje traje između dva i šest dana;
 - 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja koje traje kraće od dva dana;
2. Organizator sprečen da izvrši Ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju Organizator je dužan da obavesti Putnika o raskidu Ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Organizator je dužan da Putniku vrati ukupno uplaćena sredstva bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora.

U navedenim slučajevima Putnik nema pravo na dodatnu naknadu od Organizatora po osnovu raskida Ugovora, osim prava na povraćaj uplaćenih sredstava u skladu sa zakonom.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik ima pravo da u svakom trenutku dobrovoljno odustane od putovanja, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti Organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koju, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, zadržava Organizator. Naknada za odustanak od putovanja izražava se u procentima od ukupne cene aranžmana, ukoliko Programom putovanja ili pojedinačnim Ugovorom nije drugačije određeno.

Za individualna i klasična grupna turistička putovanja (aranžmani iz redovne ponude):

- 0% ukupne cene – za otkaz više od 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz);
- 25% ukupne cene – za otkaz od 60 do 46 dana pre početka putovanja;
- 50% ukupne cene – za otkaz od 45 do 30 dana pre početka putovanja;
- 75% ukupne cene – za otkaz od 29 do 16 dana pre početka putovanja;
- 100% ukupne cene – za otkaz od 15 dana do dana početka putovanja ili u toku putovanja.

Za rekreativne odmore dece predškolskog uzrasta, nastavu u prirodi, đачke i studentske ekskurzije za koje se zakljućuju grupni ili pojedinaćni ugovori primenjuju se posebni uslovi otkaza:

- 5% ukupne cene – za otkaz 120 i više dana pre početka putovanja;
- 20% ukupne cene – za otkaz od 119 do 90 dana pre početka putovanja;
- 50% ukupne cene – za otkaz od 89 do 60 dana pre početka putovanja;
- 80% ukupne cene – za otkaz od 59 do 45 dana pre početka putovanja;
- 100% ukupne cene – za otkaz od 44 dana do dana početka putovanja ili u toku putovanja.

Za grupe odraslih (kolektivi, udruženja, sindikati i sl.) koje putuju po posebno izrađenom programu na zahtev grupe, a za koje se zakljućuju grupni ili pojedinaćni ugovori sa svakim Putnikom, primenjuje se posebna skala otkaza:

- 5% ukupne cene – za otkaz 120 i više dana pre početka putovanja;
- 20% ukupne cene – za otkaz od 119 do 90 dana pre početka putovanja;
- 50% ukupne cene – za otkaz od 89 do 60 dana pre početka putovanja;
- 80% ukupne cene – za otkaz od 59 do 45 dana pre početka putovanja;
- 100% ukupne cene – za otkaz od 44 dana do dana početka putovanja ili u toku putovanja.

Putnik je u obavezi da Organizatoru nadoknadi samo stvarne, odnosno ućinjene troškove ukoliko je potpuno ili delimićno odustao od Ugovora o organizovanju putovanja, pre početka ili za vreme trajanja turistićkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme zakljućenja Ugovora, predstavljale opravdan razlog da Ugovor ne zakljući.

Opravdanim razlozima za odustanak Putnika smatraju se:

iznenadna bolest Putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoј liniji, a u poboćnoj liniji zakljućno sa drugim stepenom, braćnog druga ili tazbinskog srodnika zakljućno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;

smrt Putnikovog krvnog srodnika u pravoј liniji, a u poboćnoj liniji zakljućno sa drugim stepenom, braćnog druga ili tazbinskog srodnika zakljućno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;

elementarne nepogode u drđavi polazišta ili odredišta;

zvanićno proglašeno vanredno stanje u drđavi polazišta ili odredišta;

vanredna situacija u drđavi polazišta ili odredišta.

Putnik je dužan da postojanje opravdanog razloga za odustanak dokaže odgovarajućom dokumentacijom. U slućaju opravdanog odustanka Organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova, a Putniku se vraća deo uplaćenih sredstava koji prelazi iznos stvarnih troškova Organizatora.

Organizator je dužan da, na zahtev Putnika, pruži obrazloženje iznosa naknade stvarnih troškova.

U slućaju da Putnik koji je odustao od putovanja obezbedi odgovarajuću zamenu, odnosno ukoliko zamenu obezbedi Organizator, Organizator će Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava, umanjenih za stvarne troškove nastale u vezi sa izvršenom zamenom. U slućaju odustanka jednog od Putnika – korisnika aranžmana, ukoliko ne postoji odgovarajuća zamena, može nastati obaveza korekcije strukture smeštajne jedinice i doplate cene aranžmana za preostalog Putnika (npr. doplata za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni umesto trokrevetnog apartmana i sl.), u skladu sa Programom putovanja i vaćećim cenovnikom.

Putnik može, pre otpoćinjanja turistićkog putovanja, preneti Ugovor na drugo lice koje ispunjava sve uslove koji vaće za predmetno putovanje, pod uslovom da o tome obavesti Organizatora na papiru, drugom trajnom nosaću podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, u razumnom roku pre otpoćinjanja turistićkog putovanja. Obaveštenje dostavljeno najmanje sedam dana pre otpoćinjanja turistićkog putovanja

smatra se dostavljenim u razumnom roku. U slučaju prenosa Ugovora Organizator zaključuje novi Ugovor sa novim Putnikom. Organizator ima pravo na naknadu troškova nastalih usled prenosa Ugovora, a prethodni i novi Putnik solidarno odgovaraju Organizatoru za njihovu naknadu.

Ukoliko Putnik, na sopstveni zahtev, traži promenu ugovorenog mesta ili datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice ili druge bitne ugovorene usluge, a takvu promenu nije moguće izvršiti u okviru postojećeg Ugovora, zahtev se smatra odustankom od prvobitno ugovorenog putovanja i primenjuju se odredbe ove tačke. Nedobijanje ili neblagovremeno dobijanje vize, ukoliko nije posledica propusta Organizatora, smatra se odustajanjem Putnika od putovanja. U slučaju odustanka Putniku se ne vraćaju stvarno nastali i nepovratni troškovi osiguranja, pribavljanja vize i drugi stvarno nastali nepovratni troškovi.

12. GARANCIJA PUTOVANJA

Art of Travel agency doo poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete kategorije „A“ za organizatora putovanja, u visini od 50.000 EUR, broj polise 470000069263, od 01.10.2026. godine, osiguravajuće kompanije „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD“, kao i depozit u visini od 2.000 EUR na računu Raiffeisen AD Beograd, MB: 21870153.

Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti obezbeđuju se:

1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu u mesto polaska;
2. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao;
3. potraživanja uplaćenih sredstava Putnika u slučaju otkaza putovanja od strane Putnika, u skladu sa Opštim uslovima putovanja;
4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

Garancijom putovanja radi naknade štete obezbeđuje se naknada štete koja je prouzrokovana Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja, i to naknada:

1. za potraživanja uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao;
2. za potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja.

Period pokrića Garancije putovanja traje od datuma njenog izdavanja do završetka ugovorenog turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište.

Realan iznos potraživanja po korisniku Garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnika Garancije prekoračuje ugovoreni ukupan limit pokrića.

Putnik svoja prava na naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima.

Garancija putovanja aktivira se bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, pisanim putem ili telegramom na adresu „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD“, Milutina Milankovića 7a, Novi Beograd, na telefon +381 11 33 05 100 ili putem e-mail adrese office@triglav.rs.

Potrebno je da Putnik navede broj Ugovora i mesto putovanja, imena Putnika, adresu ili broj telefona putem kojih ih osiguravač može kontaktirati, kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, uslovi osiguranja i/ili potvrda o Garanciji putovanja sa rednim brojem Ugovora o putovanju, kao i da je upoznat sa mogućnošću zaključenja drugih vrsta osiguranja u vezi sa putovanjem, uključujući putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od otkaza ili prekida turističkog putovanja i osiguranje prtljaga.

13. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA

Organizator putovanja ima pravo, pre otpočinjanja putovanja, na jednostranu izmenu Ugovora o organizovanju putovanja ukoliko je pravo Organizatora na jednostranu izmenu predviđeno Ugovorom i ukoliko je izmena zanemarljiva.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente Ugovora, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja, ili ako Organizator ne može da ispuni posebne zahteve Putnika sa kojima se saglasio, dužan je da o tome bez odlaganja obavesti Putnika na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način, na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Organizator će u obaveštenju odrediti razuman rok u kojem je Putnik dužan da se izjasni da li prihvata predložene izmene ili raskida Ugovor bez plaćanja naknade za raskid, navesti posledice propuštanja tog roka i, po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

Ukoliko Putnik prihvati predložene izmene Ugovora ili zamensko putovanje, Organizator će zaključiti novi Ugovor o organizovanju putovanja i obezbediti novu Garanciju putovanja. Ako izmena Ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za Putnika, Organizator će Putniku omogućiti odgovarajuće umanjenje cene.

Ukoliko Putnik raskine Ugovor zbog neprihvatanja predloženih izmena, Organizator će izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u skladu sa zakonom, najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida Ugovora.

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, redosleda realizacije Programa putovanja, kao i drugih neophodnih izmena Programa putovanja, ukoliko dođe do okolnosti na koje Organizator nije mogao uticati, kao što su promena reda letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, zadržavanje na graničnim prelazima ili u saobraćaju, bezbednosna situacija na destinaciji, epidemiološke mere, štrajkovi koji utiču na realizaciju Programa putovanja, elementarne nepogode, zatvaranje lokaliteta predviđenog za obilazak, promena viznog režima ili druge neizbežne i vanredne okolnosti.

Do izmene Programa putovanja može doći i tokom realizacije putovanja, uključujući izmene uslovljene specifičnostima pojedinih destinacija i kalendarskog perioda, kao što su verski i državni praznici, lokalni običaji i sl.

Organizator će o nastaloj promeni obavestiti Putnika bez nepotrebnog odlaganja, na način koji je primeren okolnostima, a u slučaju kada zbog hitnosti nije moguće dostaviti pisano obaveštenje, Putnik može biti obavešten usmenim putem.

Prava Putnika u slučaju izmene Programa putovanja, nesaobraznosti ili nemogućnosti izvršenja pojedinih ugovorenih usluga ostvaruju se u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko tokom putovanja nastupe neizbežne i vanredne okolnosti koje bitno utiču na realizaciju putovanja, Organizator će postupiti u skladu sa zakonom i, kada je to potrebno, preduzeti odgovarajuće mere radi nastavka putovanja ili povratka Putnika. Ukoliko Putnik bez opravdanog razloga odbije odgovarajući povratak koji mu je Organizator obezbedio, Organizator ne snosi dodatne troškove koje Putnik nakon toga samostalno prouzrokuje, osim ako je drugačije propisano zakonom.

U slučaju potrebe za zamenom ugovorenog smeštaja tokom realizacije putovanja, Organizator će Putniku ponuditi odgovarajući zamenski smeštaj jednakog ili većeg kvaliteta, bez dodatnih troškova za Putnika.

Ukoliko je ponuđeni zamenski smeštaj manjeg kvaliteta od ugovorenog, Putnik ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene, odnosno druga prava u skladu sa zakonom.

14.PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA

Svaki Putnik pojedinačno ima pravo da izjavi reklamaciju zbog neizvršene, nepotpuno izvršene ili nesaobrazno izvršene usluge obuhvaćene Ugovorom o putovanju. U slučaju neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga obuhvaćenih Programom putovanja, Putnik može izjaviti reklamaciju u roku od mesec dana od dana nastanka nepravilnosti ili 15 dana od dana završetka putovanja.

Putnik je dužan da tokom putovanja, bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, prijavi Organizatoru, njegovom ovlašćenom predstavniku, lokalnom predstavniku ili drugom licu određenom za prijem reklamacija svako uočeno odstupanje između ugovorenih i pruženih usluga, kako bi Organizatoru omogućio da utvrdi činjenično stanje i otkloni prijavljeni nedostatak.

Prijavljeni nedostatak, kao i način njegovog otklanjanja, dokumentuju se kada je to moguće. Ukoliko je prijavljeni nedostatak otklonjen na licu mesta, Putnik i ovlašćeni predstavnik Organizatora mogu o tome

sačiniti i potpisati odgovarajuću potvrdu. Ukoliko nedostatak nije mogao biti otklonjen na licu mesta, o tome se, kada je to moguće, sačinjava odgovarajuća potvrda ili druga dokumentacija o prijavljenom nedostatku i preduzetim merama.

Putnik ne može zahtevati umanjenje cene ukoliko nesavesno propusti da ukaže Organizatoru na odstupanje između ugovorenih i pruženih usluga. Putnik nema pravo na umanjenje cene ni u slučaju kada Organizator dokaže da se nesaobraznost može pripisati Putniku.

Putnik je dužan da sarađuje sa Organizatorom radi otklanjanja prijavljene nesaobraznosti i da mu omogući primeren rok za njeno otklanjanje, imajući u vidu prirodu nesaobraznosti i okolnosti konkretnog slučaja.

U slučaju podnošenja zajedničke ili grupne reklamacije za više Putnika, lice koje reklamaciju podnosi u ime drugih Putnika dužno je da dostavi odgovarajuće ovlašćenje za njihovo zastupanje. Reklamacija treba da sadrži podatke o Putnicima na koje se odnosi, kao i konkretizovane navode o neizvršenim, nepotpuno izvršenim ili nesaobrazno izvršenim uslugama u odnosu na svakog Putnika na kojeg se reklamacija odnosi, ukoliko se činjenične okolnosti ili zahtevi Putnika međusobno razlikuju.

Reklamacija se može izjaviti usmeno na prodajnom mestu Organizatora, pisanim putem, elektronskim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka, uz dostavljanje raspoložive dokumentacije i drugih dokaza kojima Putnik potkrepljuje svoje navode.

Organizator vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije Putnika. Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da u toku radnog vremena obezbedi lice ovlašćeno za prijem reklamacija.

Organizator je dužan da Putniku bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

Ukoliko reklamacija ne sadrži podatke potrebne za postupanje po njoj, Organizator može pozvati Putnika da reklamaciju u primerenom roku dopuni potrebnim podacima ili dokazima.

Prilikom odlučivanja o osnovanosti reklamacije Organizator će uzeti u obzir blagovremenost prijave nesaobraznosti, mogućnost Organizatora da utvrdi i otkloni nedostatak tokom putovanja, dostavljene dokaze, kao i sve druge okolnosti konkretnog slučaja.

Organizator je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori Putniku na izjavljenu reklamaciju. Odgovor Organizatora sadrži odluku da li reklamaciju prihvata, obrazloženje u slučaju njenog neprihvatanja, izjašnjenje o zahtevu Putnika i, ukoliko reklamaciju prihvata, konkretan predlog načina i roka njenog rešavanja. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana njenog podnošenja.

Ukoliko odgovor Organizatora sadrži predlog za rešavanje reklamacije, Putnik je dužan da se o predlogu izjasni najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada Putnik primi odgovor Organizatora i nastavlja da teče kada Organizator primi izjašnjenje Putnika. Ukoliko se Putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

Ukoliko Organizator iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da reši reklamaciju u propisanom roku, o tome će obavestiti Putnika, navesti rok u kojem će reklamacija biti rešena i zatražiti njegovu saglasnost za produženje roka. Produženje roka moguće je samo jednom.

U slučaju osnovane reklamacije, umanjenje cene određuje se srazmerno vrsti, obimu i trajanju utvrđene nesaobraznosti. Umanjenje cene ne odnosi se na uredno izvršene i iskorišćene usluge, već na deo ugovorenih usluga kod kojih je utvrđena nesaobraznost, u skladu sa zakonom.

Prilikom utvrđivanja odgovarajućeg umanjenja cene Organizator može uzeti u obzir cenu konkretne neizvršene ili nesaobrazno izvršene usluge prema cenovniku neposrednog pružaoca usluge, kao i druge raspoložive dokaze relevantne za utvrđivanje vrednosti neizvršenog ili nesaobrazno izvršenog dela usluge.

Ako Putnik pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka prihvati predlog Organizatora kao konačno mirno rešenje konkretne reklamacije, takvo poravnanje uređuje međusobna potraživanja ugovornih strana u obimu koji je njime izričito obuhvaćen.

Putnik može pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru. Organizator je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom, u skladu sa zakonom.

Putnik se za podnošenje reklamacije i informacije o postupku njenog rešavanja može obratiti Organizatoru na adresi: Art of Travel agency doo, Kralja Aleksandra 12, Novi Sad, putem elektronske pošte:

artofttravels@gmail.com, odnosno putem drugih kontakt podataka Organizatora navedenih u Ugovoru o putovanju.

15. PROGRAM PUTOVANJA NA ZAHTEV PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE

Program putovanja na zahtev Putnika jeste turističko putovanje koje je Organizator pripremio ili kombinovao po zahtevu Putnika i koje se ne nalazi u unapred objavljenoj ponudi Organizatora, a obuhvata kombinaciju dve ili više usluga putovanja, kao i jedno ili više noćenja koja uključuju samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju, u skladu sa zakonom.

Na Program putovanja na zahtev Putnika primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova putovanja, osim ako je Programom putovanja, Ugovorom ili ovom tačkom drugačije određeno, u skladu sa zakonom.

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu koja ne obuhvata uslugu smeštaja sa noćenjem, Organizator nastupa kao posrednik u prodaji usluge neposrednog pružaoca i nema pravni položaj organizatora turističkog putovanja u odnosu na tu uslugu.

Za pojedinačne usluge i „rezervacije na upit“ Putnik polaže depozit na ime troškova rezervacije, koji ne može biti manji od 20 EUR u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko Putnik prihvati potvrđenu rezervaciju, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko Organizator ne potvrdi rezervaciju u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ukoliko Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju koja je u potpunosti u skladu sa njegovim zahtevom, Organizator zadržava iznos depozita.

Kada Organizator nastupa isključivo kao posrednik u prodaji pojedinačne usluge, za pravilno izvršenje te usluge odgovara neposredni pružalac usluge, u skladu sa Ugovorom i propisima koji se na njega primenjuju. Organizator odgovara za uredno izvršenje svojih obaveza koje ima u svojstvu posrednika.

Kod pojedinačnih usluga kod kojih Organizator nastupa isključivo kao posrednik, ugovorni odnos u pogledu izvršenja predmetne usluge nastaje između Putnika i neposrednog pružaoca usluge, dok Organizator odgovara za obaveze koje je preuzeo u svojstvu posrednika.

16. PRTLJAG

Prevoz prtljaga do težine i u obimu koji odredi prevoznik uključen je u cenu prevoza, ukoliko je tako predviđeno pravilima prevoznika i Programom putovanja. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim pravilima i cenama prevoznika. Preporučuje se da novac, nakit, druge dragocenosti, elektronski uređaji, dokumenta i lekovi budu u ručnom prtljagu, u skladu sa pravilima prevoznika.

Kod avio-prevoza dozvoljena količina, broj komada, dimenzije i težina predatog i ručnog prtljaga određuju se prema pravilima avio-prevoznika, vrsti tarife i uslovima konkretne avio-karte, odnosno Programu putovanja. Višak prtljaga i druge dodatne usluge u vezi sa prtljagom Putnik plaća prema važećem cenovniku avio-prevoznika. Putnik je dužan da se pridržava važećih bezbednosnih pravila koja se odnose na predati i ručni prtljag.

U slučaju gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljaga u avio-prevozu, Putnik je dužan da bez odlaganja prijavi događaj nadležnoj službi avio-prevoznika, odnosno aerodroma, i pribavi odgovarajuću potvrdu o prijavi (PIR ili drugi odgovarajući dokument), kao i da dalje postupa u rokovima i na način propisan pravilima avio-prevoznika i važećim propisima.

Kod autobuskog prevoza Putnik može poneti jedan komad prtljaga uobičajene veličine i jedan komad ručnog prtljaga po osobi, osim ako Programom putovanja nije drugačije određeno. Organizator i prevoznik mogu ograničiti količinu, težinu ili dimenzije prtljaga kada to zahtevaju kapacitet prevoznog sredstva, bezbednosni razlozi ili posebni uslovi konkretnog putovanja.

Putnik je dužan da vodi računa o svojim stvarima i ručnom prtljagu, kao i o predaji i preuzimanju prtljaga koji se smešta u prtljažni prostor prevoznog sredstva. Putnik je dužan da vodi računa o svom prtljagu i ličnim stvarima u smeštajnim objektima, naročito u holovima i drugim zajedničkim prostorijama.

U slučaju gubitka, oštećenja, krađe ili kašnjenja prtljaga, odgovornost se utvrđuje u skladu sa važećim propisima i pravilima odgovornog pružaoca usluge prevoza, odnosno drugog odgovornog lica.

17. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan da poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, kao i propise država kroz koje prolazi i u kojima boravi, uključujući obavezu prijavljivanja novca, robe, predmeta i drugih vrednosti kada je takva obaveza propisana.

Ukoliko Putnik zbog nepridržavanja navedenih propisa bude sprečen da nastavi putovanje, odnosno ukoliko nastanu dodatni troškovi ili druge posledice, iste snosi Putnik, osim ako su nastale propustom Organizatora u izvršenju njegovih zakonskih ili ugovornih obaveza.

Putnik je dužan da se stara o novcu, dokumentima, dragocenostima i drugim vrednim predmetima koje nosi sa sobom i da, kada je takva mogućnost obezbeđena, koristi sef ili drugi odgovarajući način čuvanja u smeštajnom objektu. Organizator ne odgovara za njihov gubitak, krađu ili oštećenje, osim ukoliko je šteta nastala radnjom ili propustom Organizatora za koji odgovara u skladu sa zakonom.

18. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan da prilikom zaključenja Ugovora i izbora destinacije, načina prevoza, smeštaja, fakultativnih izleta i drugih usluga vodi računa o svom zdravstvenom stanju, kao i o zdravstvenom stanju maloletnih i drugih lica za koja zaključuje Ugovor, ukoliko ono može biti od značaja za bezbedno korišćenje ugovorenih usluga. Putnik je dužan da Organizatora blagovremeno obavesti o potrebi za posebnom ishranom, smeštajem, asistencijom ili drugim posebnim uslugama i da takve usluge posebno ugovori sa Organizatorom.

Organizator ne odgovara za posledice koje nastanu zbog zdravstvenog stanja Putnika, niti za nemogućnost korišćenja pojedinih ugovorenih usluga zbog okolnosti vezanih za zdravstveno stanje Putnika o kojima Organizator nije bio obavešten, odnosno za koje posebne usluge nisu bile ugovorene, osim u slučajevima u kojima odgovornost Organizatora postoji na osnovu zakona.

Navedene obaveze Putnika u pogledu procene sopstvenog zdravstvenog stanja i sposobnosti za korišćenje određene usluge odnose se i na izbor fakultativnih izleta i drugih dodatnih aktivnosti, bez obzira na to što nisu sastavni deo Programa putovanja.

Organizator ne odgovara za prekid putovanja, uskraćivanje ulaska ili boravka, ograničenje kretanja ili druga odstupanja od Programa putovanja koja nastanu kao neposredna posledica mera nadležnih organa radi zaštite od zaraznih bolesti ili drugih mera na koje Organizator nije mogao uticati, osim u slučajevima u kojima je drugačije propisano zakonom.

Za putovanja u države za koje su propisani posebni zdravstveni uslovi, uključujući obaveznu vakcinaciju, testiranje ili posedovanje odgovarajućih zdravstvenih potvrda, Putnik je dužan da blagovremeno ispuni propisane uslove i obezbedi potrebnu dokumentaciju, osim ukoliko je Ugovorom izričito predviđeno da određenu obavezu izvršava Organizator.

Putnik je dužan da se pre putovanja informiše o zdravstvenim rizicima karakterističnim za izabranu destinaciju i da preduzme preporučene mere zaštite. Organizator ne odgovara za zdravstvene tegobe ili komplikacije nastale kao posledica individualne reakcije Putnika na klimatske uslove, hranu, vodu ili druge uobičajene uslove na destinaciji, osim ako su posledica propusta Organizatora za koji odgovara u skladu sa zakonom.

Putniku se preporučuje zaključenje odgovarajućeg putnog zdravstvenog osiguranja. Ukoliko Program putovanja uključuje osiguranje, što mora biti izričito navedeno u Programu putovanja, na prava i obaveze iz osiguranja primenjuju se uslovi konkretnog osiguravača. Putnik je dužan da se upozna sa uslovima osiguranja, obimom pokrića, isključenjima i postupkom koji je potrebno sprovesti radi ostvarivanja prava iz osiguranja.

19. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

Organizator, kao rukovalac podacima o ličnosti, prikuplja i obrađuje podatke o Putniku i drugim licima navedenim u Ugovoru o putovanju koji su neophodni za zaključenje i izvršenje Ugovora, realizaciju Programa putovanja, ispunjenje zakonskih obaveza Organizatora i zaštitu prava i legitimnih interesa Organizatora, u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

U navedene svrhe Organizator može obrađivati podatke kao što su ime i prezime, datum rođenja, JMBG kada je neophodan, broj i druge potrebne podatke iz putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, adresa i druge podatke neophodne za realizaciju konkretnog putovanja.

Organizator može, u meri u kojoj je to neophodno za realizaciju ugovorenog putovanja ili ispunjenje zakonskih obaveza, podatke Putnika dostaviti neposrednim pružaocima ugovorenih usluga, prevoznicima, smeštajnim objektima, osiguravajućim društvima, posrednicima, lokalnim partnerima, nadležnim državnim i drugim organima, kao i drugim licima kojima je dostavljanje podataka potrebno radi izvršenja Ugovora ili je propisano zakonom.

Organizator će obrađivati samo podatke koji su potrebni za određenu svrhu, čuvati ih u rokovima utvrđenim zakonom i internim aktima Organizatora i preduzimati odgovarajuće mere radi zaštite podataka od neovlašćenog pristupa, korišćenja, izmene, gubitka ili drugog neovlašćenog postupanja.

Putnik koji Organizatoru dostavlja podatke drugih lica navedenih u Ugovoru dužan je da ih obavesti da će njihovi podaci biti dostavljeni Organizatoru i obrađivani radi zaključenja i realizacije Ugovora o putovanju.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti, pravnim osnovima i svrhama obrade, primaocima podataka, rokovima čuvanja i pravima lica na koja se podaci odnose uređene su Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti Organizatora, koji je dostupan Putniku na zahtev.

20. ZAVRŠNE ODREDBE

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima putovanja primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima, kao i drugih važećih propisa Republike Srbije koji se primenjuju na konkretan pravni odnos.

Za putovanja koja imaju posebna obeležja, kao što su kongresi, sajmovi, festivali, školske i đачke ekskurzije, putovanja zatvorenih grupa i druga specijalna putovanja, Organizator može utvrditi Posebne uslove putovanja, koji se primenjuju isključivo na putovanje na koje se odnose i čine sastavni deo Ugovora o putovanju.

Na ugovorni odnos između Putnika i Organizatora primenjuje se pravo Republike Srbije. U slučaju spora, ugovorne strane će nastojati da spor reše sporazumno, a ukoliko to nije moguće, za rešavanje spora nadležan je stvarno i mesno nadležan sud u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi putovanja primenjuju se od 01.10.2026. godine, kada prestaju da važe prethodno objavljeni Opšti uslovi putovanja Organizatora.

Art of Travel agency doo, Novi Sad
Dragan Ponjević, direktor

