

*Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009 i 88/2010-84/2015) direktor TA “MAGELAN TRAVEL DOO.“ iz NOVOG SADA dana 25.01.2018-. god. utvrđuje sledeće:*

### **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

#### **1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:**

*Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen rogram putovanja ( dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja.*

*Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i TA “MAGELAN TRAVEL DOO” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.*

*Pre zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu i o tome obavesti putnika u primerenom roku, bez odlaganja u pisanoj formi, na papiru i drugom trajnom nosaču zapisa, što Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa, u primerenom roku obavešten, pre zaključenja Ugovora.*

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

*Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa pravima, po osnovu garancije putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete.*

**2. PRIJAVE I UPLATE** Putnik se za putovanje koje organizuje **Magelan travel doo** može prijaviti u sedištu i poslovnicama organizatora putovanja (u daljem tekstu: **Magelan Travel**) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora o putovanju.

Svojim potpisom na ugovoru putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržinom Opštih uslova putovanja i programom putovanja, koji čine sastavni deo ugovora, te da iste prihvata. Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju u visini od 50% od cene aranžmana, ukoliko nije drugačije predviđeno programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene, dospeva za naplatu 15 dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije određen drugačiji rok.

Ukoliko putnik, u roku predviđenom ugovorom, programom putovanja, ili opštim uslovima ne izvrši uplatu, u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 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 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.

**3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA:** Organizator putovanja je u obavezi:

1. da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju, u Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose se posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
2. da putniku izda ugovor o putovanju,
3. da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
4. da putniku ponudi zdravstveno osiguranja putnika za vreme boravka u inostranstvu,
5. da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti.
6. da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja, sve u skladu sa zakonom, i opštim uslovima »**Magelan travel doo**« -a osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati;

7. - Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika, i da državljanke R. Srbije informiše o propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), u skladu sa kojim putnik mora da ispuni određene uslove za realizaciju turističkog putovanja.
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa,
  - Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.
8. da pre polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora, i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku

**4. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:** Pravo je i dužnost putnika da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora sa programom putovanja, kao i sa sadržinom opštih uslova 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, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule "Upoznat sam s programom i opštim uslovima putovanja i u celosti ih prihvatam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje."

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

Putnik je dužan da, na traženje organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja.

Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se vrši tranzit (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Putnik odgovara za štetu koju pričinu organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i drugih propisa i ovih uslova.

Putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni deo cene aranžmana odnosno programa putovanja;

Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mesta saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga.

Pre zaključivanja ugovora se informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R.Srbije – [www.mfa.gov.yu](http://www.mfa.gov.yu) ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika. Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

**5. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA:** Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i NE MORAJU odgovarati cenama objavljenim na licu mesta – destinaciji gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni, ne može biti predmet reklamacije. i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Organizator može predvideti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino-partneru.

**Cena aranžmana po pravilu**, (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja) obuhvata: uslugu prevoza, smeštaja i ugostiteljske usluge ili pripremu i organizaciju putovanja. Ukoliko je to navedeno u programu cena može sadržavati i aerodromske takse, kao i troškove stručnog i lokalnog vodiča i dr.

Cena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:

- aerodromske i lučke takse
- fakultativne izlete
- troškove pribavljanja i izdavanja viza
- ulaznice za objekte koji se posećuju
- **osiguranje, koje se ugovara posebno**
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, lekarske, pay TV telefonske i druge usluge)

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja plaća je na licu mesta predstavniku ino partnera u valuti zemlje u **kojoj se nalazi**, odnosno neposrednom pružaocu usluga, **po zvanično objavljenim cenama**. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a koje nisu bile predviđene programom putovanja. Ukoliko se putnik agenciji prijavi sam, a agencija nema drugu osobu za ½ sobu, putnik je

dužan da uplati doplatu za 1/1 sobu. \*ovo važi ako je tako ugovoreno a ne naknadno-može biti problem, ako se naknadno traži doplata- zato što agencija nema drugu osobu. Putnik mora da prihvati drugu osobu u sobi unapred. Trajanje aranžmana određeno je kalendarskim datumom (a ne časom) polaska i povratka, naročito kod avio aranžmana, pre svega zbog apsolutne nemogućnosti, u trenutku objavljivanja programa, preciziranja časa poletanja u odlasku i povratku kod čarter letova, trajanja transfera i slično. To znači da prvi i poslednji dan ne podrazumevaju određeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju dan početka i završetka putovanja radi čega korisnik usluga nema pravo na prigovor zbog, primera radi, jutarnjeg a ne popodnevnog leta, ulaska u sobu u večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Putnik ne može osnovano isticati ove prigovore ni u slučaju ulaska u sobu u posleponoćnim časovima, ako koristi predviđenu uslugu noćenja, hladnu večeru i sično, kao ni prigovore zbog nekorišćenja ALL INCLUSIVE usluge, zbog ranog odlaska ili kasnog dolaska u hotel.

Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio saobraćaja.

Usluge lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumeva celodnevno i kontinuirano prisustvo, već kontakt i pomoć putniku po unapred utvrdjenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi način.

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebno pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-reklamacije putnika.

**6. PRAVO NA POVEĆANJE 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 nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, ili do promene u tarifama prevoznika koje utiču na cenu putovanja. O povećanju cene, organizator je dužan izvestiti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cene.

Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika, a povećanje cene se može odnositi samo na deo usluga koji nije već plaćen od strane putnika.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo a povraćaj iznosa koji je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismenim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom.

Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanju cenu aranžmana – koje umanjene deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni.

**7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Ponudjeni hoteli, apartmani i drugi objekti u programima »Magelan travel doo» opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, konfor i druge usluge u zavisnosti su od kvaliteta i cena, a pod nadzorom su domicilnih turističkih uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama.

Organizatora putovanja ne obavezuju usmene informacije, na prodajnim mestima, koje nisu u skladu i odstupaju od opisa usluga datog u pismenom programu putovanja.

**8. SMEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:** Raspored soba/ apartmana određuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji se koriste za letovanje sastavljeni su od više smestajnih objekata. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnih odlika prihvaćće bilo koju službeno registrovanu sobu /apartman u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cenovniku, bez obzira na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta.

Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izadje u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (konfor, orijentacija sobe i sl. ) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, ne- uzimanje više hrane sa švedskog stola nego sto je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, broj osoba u sobi, obavezu

napuštanja sobe u određeno vreme i sl. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe su po pravilu na bazi dvokrevetne sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koja su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno mogu pogoršati kvalitet smeštaja. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad 24 časa.

Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00h na dan početka korišćenja usluge a napuštanje objekta najkasnije do 09,00h na dan završetka korišćenja usluge.

Usluga AII INCLUSIVE podrazumeva uslugu po hotelskim pravilima, što znači da ne mora biti identična u svim objektima i na svim destinacijama.

Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi principa i pravila određenih od strane prevoznika ( npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.)

U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor **Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.**

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja.

Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz člana 10. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta.

Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

**9. PUTNE ISPRAVE** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose **SE ISKLJUČIVO NA DRŽAVLJANE SRBIJE** te organizator putovanja **NIJE** dužan upozoriti putnike – državljanke drugih država na uslove (vizne na pr. ) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza putnika, stranog državljanina da potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, »**Magelan travel doo**» obzirom na napred navedeno ne može snositi nikakvu odgovornost jer se radi isključivo o propustu putnika – stranog državljanina, budući **DA OBJAVLJENI USLOVI VAŽE SAMO ZA DOMAĆE DRŽAVLJANE.**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave, i u roku predviđenom programom putovanja, dostaviti potrebne podatke i prezentirati dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja organizator. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti – imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putniku. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, primenuju se odredbe tačke 10 ovih uslova. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. Propise Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima

boravi, te u slučaju nemogućnosti nastanka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

**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 bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i uplate ne prima. Ukoliko se putovanje sa ovih opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu, treba da bude: 1) za putovanje autobusom, 30 putnika 2) za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi, 20 putnika, 3) za putovanje na interkontinentalnim avio linijama, 15 putnika, 4) za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika u skladu sa odredbama putovanja, o čemu je dužan izvestiti putnike blagovremeno, a najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u celosti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza.

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, bezbedonosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku. U slučaju skraćanja programa putovanja iz navedenih razloga putnik ima pravo na naknadu samo u iznosu stvarne cene neiskorišćenih usluga. Ugovoreni smeštaj može se zameniti samo smeštajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

Putnik je dužan prihvatiti promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i plaćanja naknade putniku srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Organizator ne preuzima odgovornost za promene programa putovanja usled nepredvidjenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

Organizator se oslobadja ispunjenja ugovora onda, ako putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

**11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima **pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.**

- 10% ako se putovanje otkaže 30 dana pre početka;
- 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana
- 40 % ako se otkaže 19 do 15 dana
- 90 % ako se otkaže 14 do 10 dana
- 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana
- 100 % ako se otkaže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Iz gore navedenih naknada izuzimaju se svi programi na kojima su posebno naznačeni uslovi otkaza. Promena ugovorenog datuma putovanja, odnosno smeštajnog objekta, sobe ili apartmana smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo

stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti niti izbeći, a koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključi (primera radi: bolest ili smrt bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre i sl.). O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti pisane dokaze i jedino pod tim uslovom može zahtevati povraćaj uplaćenih sredstava ako ista prelaze stvarne troškove organizatora.

Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu, ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja, i dr.).

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i drugih bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih organa.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja.

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

**12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA:** Organizator putovanja ima pravo na izmenu programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti, s tim da troškovi koji su nastali usled izmene programa padaju na teret organizatora.

Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja.

**13. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA:** Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +38121420680, faksa +381214724088, radnim danima od 09:00h do 16:00, subotom od 9-13.h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: bmarceta@magelan.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Svaki putnik pojedinačno (potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili delimično izvršene usluge te je dužan uložiti pismenu i blagovremenu reklamaciju organizatoru putovanja, najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Po proteku ovog roka organizator nije dužan razmatrati uloženu reklamaciju. Isto tako organizator nije u obavezi da razmatra grupne reklamacije. U interesu je putnika, zbog činjeničnog razjašnjenja, da svoju reklamaciju uputi na licu mesta ovlašćenom predstavniku organizatora putovanja ili drugom zaduženom licu, uz potvrdu ovlašćenog lica da je primio reklamaciju. Postupak u vezi sa prigovorom:

- Putnik je dužan u mestu boravka prigovor za neodgovarajuću uslugu dostavi pismeno predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluge. Putnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor otkloni ( npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci ).

Putnik je obavezan da saradjuje sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponudjenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Ako putnik prihvati ponudeno rešenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu reklamaciju.

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Najkasnije 8 dana po povratku sa puta putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge

dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

**Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u narednom roku od od 15 dana i isplatiti razliku u ceni.** Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom organizatora putovanja, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrednosti neiskorišćenih usluga. Organizator će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati predlog organizatora dužan je potpisi potvrdu o isplati naknade sa kluzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora.

Dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javnim glasilima. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, može dostići samo iznos reklamiranog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, može se žaliti Arbitraži YUTA-e, Beograd Kondina 14.

U skladu s Pravilnikom o arbitraži, arbitražni postupak se pokreće predlogom putnika ili organizatora, uz obavezu uplate procenjenih troškova arbitražnog postupka od strane oba učesnika u postupku, a na osnovu rešenja predsednika arbitražnog veća. Odluku Arbitraže YUTA-e je konačna i obavezujuća za organizatora.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

U interesu je putnika da svoj zahtev uputi ovlašćenom pružaocu usluga na licu mesta ( recepcija hotela, prevoznik, odnosno turistička agencija u inostranstvu ). Ukoliko primedbe nisu uvažene, poželjno je tražiti pismenu potvrdu iz koje se vidi da usluga nije izvršena onako kako je predviđena programom putovanja.

- Ukoliko putnik svojevolski prekine putovanje ili je sprečen da ga nastavi zbog učinjenog prekršaja ili zbog nepoštovanja programa, odnosno nepridržavanja uputstava vođača, organizator nije obavezan da razmatra zahtev za refundaciju koja se odnosi na neiskorišćene usluge.

**14. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, odnosno oštećeni prtljag, niti za kradju prtljaga. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatom prevozniku. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključivo stvar samih turista. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) .

Osim kod namere i grube nepažnje organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vredne predmete a u suprotnom, putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje.

**15. CARINSKI DEVIZNI PROPISI:** Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora, niti posrednika nije ovlašćen da utvrdjuje 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.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Srbije i Crne Gore, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolaze i u kojima boravi - te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa - sve posledice i troškove snosi sam putnik.

**16. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZDRAVSTVENO OSIGURANJE:** Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumevaju

obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise za zdravstveno osiguranje.

Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja) na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno upoznate, jer je u njima sadržana Tabela nivoa usluga i uputstvo koje, kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditet idr. jer u protivnom organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

**17. GUBITAK DOKUMENATA:** Ukoliko za vreme putovanja dodje do gubitka ili krađe putne isprave – troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge prouzrokovane troškove snosi sam putnik.

**18. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA :** U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje.

Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu **Organizator ima garancije putovanja u visini 300.000.- Eura** kojom se za slučaj A) insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 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 i za slučaj B) naknade štete obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja: 1. 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje 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 je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija po **Ugovoru o garanciji putovanja broj 0121/2018 od 10.01.2018.** zaključenog sa ugovaračem osiguranja Nacionalnom asocijacijom turističkih agencija PU "YUTA", Beograd, ul. Kondina br. 14 koja se aktivira kod Nacionalne asocijacije turističkih agencija PU "YUTA", na tel. 011 3228 686, 011 3228 687, ili prijavom na adresu YUTA, Beograd, ul. Kondina br. 14. ili na mail: [garancijaputovanja@yuta.rs](mailto:garancijaputovanja@yuta.rs). Polisa broj 300060359 od 08.01.2018. Akcionarskog društva za osiguranje „DDOR Novi sad”.

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

**19. INFORMACIJE:** Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ponudjenom pismenom programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

**20. POPUSTI ZA DECU:** Molimo da pažljivo proučite naše uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja. Ovi uslovi su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga, i iste treba tumačiti restriktivno

( to znači ako popust ostvaruju, primera radi, deca do dve godine, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine i ništa preko toga, i to u periodu trajanja putovanja.)

**21. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:**

21.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je



sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade **samo učinjenih administrativnih troškova**.

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

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

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

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

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

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

21.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge) i nema pravni polazaj Organizatora putovanja, već posrednika.

Za individualne i „rezervacije na upit“, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 eur, u dinarskoj protivvrednosti, po prodajnom kursu banke posrednika usluge, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju, posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava posrednik usluge, u celosti.

Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

**22. 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 i promotivne aktivnosti organizatora, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

**23. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator putovanja, kao i posebnim opštim uslovima predvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – djački, lov i ribolov, ekstremni sportovi) predvideti i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije.

**24.UPOZORENJE:** Preporučujemo da zamenu deviza vršite u ovlašćenim menjačnicama, da biste izbegli sve eventualne rizike.

Posebno molimo putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocenostima i vrednim stvarima, jer organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili kradju istih.

Preporučujemo da svoje dragocenosti obezbedite u sefu, shodno pravilima hotela u kome ste smešteni.

Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (kradja, tuča i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te, ukoliko do takvih situacija dodje, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja (naš predstavnik) je jedino ovlašćen da Vam pomogne u posredovanju između Vas i nadležnih vlasti.

Molimo da, obavezno, dva dana pred početak putovanja, proverite vreme polaska. Kod čarter aranžmana, promena časa poletanja u odlasku ili povratku se ne smatra izmenom u programu putovanja, jer ista zavisi od okolnosti koje nisu u kompetenciji organizatora putovanja (dozvola vazduhoplovnih vlasti, kontrole leta, bezbednosnih razloga i sl.) te na promenu časa poletanja aviona, u okviru datuma naznačenog na programu, agencija ne može uticati i ne snosi odgovornost.

Niti jedna varijanta prevoza (avion, autobus) ne podrazumeva numerisana sedišta.

Podsećamo da usluge predstavnika agencije, predviđene programom, ne podrazumevaju celodnevno prisustvo u hotelu, već kontakta i pomoći putnicima po unapred zakazanim dežurstvima u objektima, o čemu su informacije istaknute na oglasnoj tabli objekta.

Svi podaci na našem Web saite su inforamtivnog karaktera, te nisu obavezujuće.

**MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE PROGRAM PUTOVANJA I OPŠTE USLOVE PUTOVANJA KAO I USLOVE OSIGURANJA, JER ONI ČINE SASTAVNI DEO VAŠEG UGOVORA.**

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima. U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja.

**Magelan travel doo, Novi Sad**

**Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 25.01.2018.** KOJIM DANOM PRESTAJU DA VAŽE Opšti uslovi objavljeni 25.01.2017. godine

*U Novom Sadu, 25.01.2018.*

*Direktor  
Biljana Marčeta*

**MAGELAN TRAVEL DOO, Nikole Pašića 7 NOVI SAD**  
**Pib:108396784, matični broj 20991321, Tel/fax: 47 22 028,**  
**Licenca: 25/2015, E-mail: dragan@magelan.rs, www.magelan.rs, Srbija**