

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA AGENCIJE NEOBAS

1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR - Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnicu "NEOBAS" D.O.O. Banja Luka i na drugim ovlaštenim prodajnim mjestima (subagentima). Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora i potvrde o putovanju. Prilikom prijave, putnik je dužan da uplati akontaciju u visini od 40% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene najkasnije 15 dana prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike. Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru.

2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA - Pravo i obaveza organizatora je da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju, putniku stavi na raspolaganje pisani program putovanja i opšte uslove putovanja, da ga informiše o ponudi putnog osiguranja, isplati razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije-prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima (osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbježne ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvidjeti i prevladati), da prije polaska na put dostavi putniku ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera organizatora.

3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA - Pravo i dužnost putnika je da se detaljno upozna sa programom i opštim uslovima putovanja, uslovima osiguranja i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u cijelosti prihvata; Uplati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi) i po sopstvenom izboru obezbjedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati naknadu štete koju pričinio organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova; Odredi drugo lice da umesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom putnika; Oправdani prigovor bez odlaganja na licu mjesta saopšti organizatoru. Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati, informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

4. CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA - Cijene su iskazane u konvertibilnim markama, ako to programom drugačije nije predviđeno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Organizator može predvidjeti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino-partneru. Program putovanja obuhvata kombinaciju najmanje dvije ili više sledećih usluga: uslugu prevoza, smještaja, ishrane, prireme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća. Cijena aranžmana ne obuhvata (ako nije drugačije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno): aerodromske takse, lučke takse, turističkog vodiča-pratioca, lokalnog vodiča, fakultativne programe, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanje viza, ulaznica za objekte, osiguranje putnika i prtljaga, uslugu room servisa, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluge, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama, dodatni obroci i dr. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja, determinisani su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine i to u periodu trajanja putovanja). Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumjeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni objekat uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti o polijetanju aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona, organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se imaju primjenjivati važeći propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbjeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smještajnom objektu, ima se smatrati da je program putovanja u cijelosti izvršen. Usluge lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumjeva cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već kontakt i pomoć putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi način. Usluge predstavnika na putnim destinacijama u inostranstvu podrazumijeva da sačeka grupu putnika prilikom dolaska, bude na transferu do hotela, pomogne sa informacijama o mjestu boravišta, organizaciji izleta... Usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora putovanja i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-reklamacije putnika.

5. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ - Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene prije početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cijene do 10% nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može pisanim putem raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povrat onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavjesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Objavljena sniženja cijene aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora-reklamacije putnika prema organizatoru. Opisi destinacija i mjesta u katalogima i brošurama su generalna. Organizator napominje da u vrijeme nacionalnih praznika, sajmovi, vašara kao i u toku same špic sezone i najmirnija mjesta mogu biti veoma bučna i posjećena. Usljed česte promjene strukture okruženja moguće su bučnije djelatnosti oko smještaja ali to je regulisano zakonom pojedine zemlje. Ulična buka, prolaznost saobraćaja nije predmet žalbe putnika za pritažene nedostatke. Usljed i po završetku sezone kao i za vrijeme pojedinih višednevnih praznika moguće je da neki ili većina objekata turističkog sadržaja neće raditi: taverne, restorani, prodavnice, banke te je moguće da i pojedini sadržaji hotela nisu u funkciji što se može razlikovati od opisa hotela (npr. bazeni u vanezonskom režimu).

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

7. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ - Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Putnik je obavezan prihvatiti promenu smještaja u dugom objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smještaja. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smještaj putnika u objekat je najranije u 15 časova na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 10 časova na dan završetka korišćenja usluge. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno mogu pogoršati kvalitete smještaja. Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različite je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidno rad iste 24 časa. Organizator ne preuzima odgovornost za gubitak ili krađu vrijednosti i dragocjenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika i hotelijera. Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kao i od kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu švedskog stola ili menija. Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Navedena pravila i standardi za smještaj i ishranu putnika, analogno će se primjenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumjeva numerisana sedišta, niti uključeni obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.). 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. Putnik u cjelosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Za individualna putovanja tokom trajanja aranžmana rizik snosi sam putnik i isti ne mogu biti osnov za reklamaciju i povraćaj štete. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik, koga angažuje organizator putovanja. Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimjerenog ponašanja-organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevozno sredstva, a dalji prevoz do određene neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevozno sredstva do hotela, primjenjivaće se skala otkaza iz člana 10). U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje i konzumiranje opojnih sredstava. Putnik ne smije uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mjesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič-vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neizbježnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi

odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrijednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vrijeme vožnje u autobusima toaleti nisu u upotrebi, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mjesta.

8. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI - Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Bosne i Hercegovine. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostavi organizatoru ispravne i kompletne podatke i dokumente potrebne za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Organizator ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak putniku. Ukoliko putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbjediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje (hronične bolesti, alergije, invaliditet, specifična ishrana, smještaj, itd.), a u protivnom organizator ne preuzima nikakvu 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 sam snosi sve posledice i štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

9. OTKAZ I PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA - Organizator može odustati od ugovora potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavjestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povrat uplaćenih sredstava u cijelosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 40 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija, a u slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru, a po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator prije početka i za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavjestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršrute putovanja, ukoliko se promjene uslovi za putovanje (promjenjen red letenja, bezbjedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmjene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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

- 5 % ako se putovanje otkáže do 45 dana prije početka putovanja,
- 10 % ako se otkáže od 44 do 30 dana prije početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana,
- 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana,
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana,
- 100 % ako se otkáže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Za promjenu aranžmana važe isti uslovi kao i za otkaz aranžmana. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove u slučaju nepredviđenih okolnosti (bolesti putnika ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog reda). Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru odgovarajuće dokaze. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa. Stvarno učinjene troškove predstavljaju troškovi hotela, avio-autobuske ili druge karte, administrativni troškovi organizatora, troškovi fišnog zakupa prevoza ili hotelskog smještaja itd.

11. PRTLJAG - Prevoz prtljaga od određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio-prevoznika. Preporučuje se da se vrijedan prtljag, zlato, tehnički instrumenti, nakit, medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na sajtu aerodroma. Osim kod namjerne i grube nepažnje, organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično nose sa sobom, izuzev kada je preuzeo predmete na čuvanje. Zato se putnicima preporučuje da na putovanja ne nose vrijedne predmete ili da ih preda uredno na čuvanje.

12. OSIGURANJE - Organizator putovanja dužan je informisati putnika o mogućnosti obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu. Preporučuje se da putnik obezbijedi polise za paket putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, od posledica nesrećnog slučaja, od otkaza putovanja i dr.)

13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA - Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdati prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.) i saradivati u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponudeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Putnik je u obavezi da obronamjerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 – 48 h, da se opravdani prigovori otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci). Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponudjenog rešenja smatra se da je program putovanja u cijelosti izvršen. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, putnik je obavezan u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo organizatoru, dostaviti opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (potvrdu o prigovoru, račune o plaćenim dodatnim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtijevati povraćaj razlike u cijeni. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta. Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplati razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima, a u zakonskom roku, odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Razlika u cijeni po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog sniženja cijene ili koji drugi vid naknade, podrazumjeva se da je saglasan sa prijedlogom organizatora za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa propisima. Svaki zahtev putnika za iniciranje postupka pred nadležnim organima prije isteka roka za rješavanje prigovora odnosno reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom ugovora i ovih opštih uslova.

14. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA - Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja i promotivne aktivnosti organizatora, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.