

Na osnovu člana 18., stav 10 Zakona o turističkoj djelatnosti FBiH („Službene Novine FBiH “ br. 32/2009) direktor ELITE TRAVEL DOO iz Sarajeva, Kovači br. 24. utvrđuje slijedeće

OPŠTI/OPĆI USLOVI/UVJETI PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE ELITE TRAVEL D.O.O. SARAJEVO

1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE

Potpisivanjem standardnog Ugovora o putovanju i potvrde i prijave o putovanju (dalje: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti/Opći uslovi/uvjeti putovanja (dalje: **Opšti uslovi**), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: **Program**), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u cjelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja i osiguranja od otkaza putovanja. Odredbe ovih Općih uvjeta čine sastavni dio Ugovora između Putnika i agencije ELITE TRAVEL D.O.O. kao organizatora putovanja (dalje: **Organizator**) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definiranih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

2. PRIJAVA, UGOVOR I UPLATE

Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnicu Organizatora putovanja i u ovlaštenim agencijama (u daljem tekstu: **Posrednik**). Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u programu putovanja i potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Ako Posrednik u Ugovoru ne naznači svojstvo u kome nastupa, tada svu odgovornost u vezi organizacije putovanja preuzima na sebe i smatra se kao Organizator. Prilikom prijave Putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva određeni Program. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog Ugovora za putovanje.

Prije zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obavješten. Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Potpisivanjem Ugovora dajete saglasnost da ste upoznati sa Programom i Opštim uslovima putovanja, te da ih u cjelosti prihvatate. Ugovor o turističkom paket-aranžmanu se zaključuje u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa.

Prilikom prijave, Putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 50% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene, 15 dana prije početka putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, odnosno u slučajevima kada se koriste popusti na osnovu „ranog bookinga“ gdje je potrebno uplatiti preostali iznos aranžmana do isteka važnosti ranog bookinga koji je naznačen na cjenovniku.

Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

Na dan prijave Putnik potpisuje Ugovor pod naznakom “Upoznat sa Programom i Opštim uslovima putovanja, te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putničko zdravstveno osiguranje i osiguranje od otkaza putovanja”. Na taj način sve što je navedeno u Opštim uslovima putovanja postaje pravna obaveza i za Putnika i za Organizatora, i jedini je uslov za razriješavanje svih eventualno nastalih sporova.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

Organizator putovanja je obavezan:

- da sa Putnikom sklopi Ugovor;
- da Putniku učini dostupnim Program i Opšte uslove putovanja;
- da Putniku ponudi osiguranje prema polisi koju Organizator ima ugovorenu sa osiguravajućim društvom;
- da se stara o pravima i interesima Putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;
- da isplati Putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih Programom;
- da realizuje sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisan način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, tehnički problemi na prevoznim sredstvima i sl.);
- da u što kraćem roku obavijesti putnike ukoliko dođe do izmjene Programa prije početka putovanja.

Organizator putovanja ima pravo:

- na izmjene u Programu ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje Organizator nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i na izmjene u Programu koje su nastale tokom putovanja nakon dogovora i pristanka na promjenu Programa više od 80% grupe,
- na izmjene redoslijeda boravka i turističkog programa, koje ne povlače novčanu nadoknadu od strane učesnika putovanja;
- da Programom predviđen smještaj može zamijeniti smještajem u drugom objektu iste ili više kategorije u mjestu koje je predviđeno Programom, a na teret organizatora.
- da može otkazati aranžman, ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz Program svakog aranžmana, Organizator objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve putnike obavijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka putovanja, te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos;
- da ne snosi nikakve posljedice u slučaju eventualnih prekršaja zakona na destinaciji od strane nekog od putnika, tako da sve posljedice snosi Putnik lično. Prema tome Organizator nije dužan obezbijediti povratak istog lica (počinioca prekršaja) zajedno sa ostatkom grupe, isto važi i ako prekršaj počinu grupa putnika. Organizator, također u tom slučaju nema nikakve materijalne obaveze prema pomenutom Putniku ili grupi putnik;
- da ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom, te zbog kašnjenja, otkazivanja, odnosno tačnosti prevoza u avionskom, cestovnom i morskom saobraćaju, za koje prijevoznik ne odgovara prema aktuelnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

Aranžmani gdje Elite Travel nije organizator putovanja: U slučajevima kada Elite Travel nije organizator putovanja, on nastupa u ulozi informatora. Stoga Putniku prosljeđuje primljene informacije o aranžmanu te mu samo pomaže kod prijave, prima uplate za iste, dok su uslovi putovanja, prijave, i dr. usaglašeni sa važećim opštim uslovima organizatora putovanja. Takve aranžmane prodaje u ime drugih lica i za tuđi račun agencija u ulozi posrednika. Moguće žalbe Putnik upućuje organizatoru putovanja, dok mu Elite Travel u tome samo može asistirati.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

Putnik je obavezan:

- da se detaljno upozna sa Programom i Opštim uslovima putovanja;
- da sam obezbijedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste Organizator nije dužam obezbijediti, ako ugovorom nije drugačije definisano;
- da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- da 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);
- da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova putovanja;
- da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje (izuzev avio karti na redovnim letovima). Drugo lice koje preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni Organizatoru za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza, u kojem slučaju Organizator može zahtijevati naknadu samo stvarnih troškova koji nastanu zamjenom potrošača;
- da lično (grupni prigovori se neće uzimati u obzir) bez odlaganja, na licu mjesta podnese u pisanoj formi opravdani prigovor Organizatoru;
- da se prije zaključenja Ugovora informiše preko web sajta Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine (www.mvp.gov.ba) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika;
- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlaštenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;
- da se pridržava kućnog reda u svim posjećenim objektima, te surađuje sa predstavnikom Organizatora putovanja;
- da prilikom polaska na putovanje predstavniku Organizatora, predoči dokument o plaćenom aranžmanu (originalni voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana) U slučaju nepoštivanja ovih obaveza, Putnik odgovara Organizatoru za učinjenu štetu.

5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA

Cijene su iskazane u konvertibilnim markama (BAM), a u slučaju da su iskazane u stranoj valuti uplata se vrši prema prodajnom kursu Centralne Banke BiH na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unaprijed ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge, u valuti te zemlje.

Cijena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u Programu) obuhvata: usluge prijevoza, hotelske, ugostiteljske usluge i troškove organizacije putovanja.

Cijena aranžmana, po pravilu, ne obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno: fakultativne izlete, aerodromske takse i druge takse, troškove pribavljanja i izdavanja viza, usluge predstavnika, vodiča, lokalnog vodiča, ulaznice za objekte koji se posećuju, osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno, dodatne usluge room servis, korištenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, rekreativne, ljekarske, telefonske usluge, korištenje ležaljki i suncobrana, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl.

Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uvjeti koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni 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 u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo da naplati razliku do pune cijene putovanja.

U cijenu nisu uključeni i 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 ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute, kada je cijena izražena u konvertibilnim markama, ili do promjene u tarifama prevoznika, i u drugim zakonom predviđenim slučajevima. Naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju:

- a) promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),
- b) promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i
- c) uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%.

Organizator je obavezan da informira Putnika o povećanju cijene kada sazna za gore navedene okolnosti. Ako Organizator zahtijeva povećanje cijene, Putnik ima pravo da odustane od Ugovora pod uvjetom da to odmah saopšti Organizatoru. Naknadna sniženja cijena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik može u svakom trenutku odustati od Ugovora, potpuno ili djelimično, te je dužan zahtijev o raskidu dostaviti Organizatoru u pisanoj formi. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećoj ljestvici:

- za otkaz do 45 dana prije puta organizator naplaćuje 5% cijene aranžmana
- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10%
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put Organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana;

za otkaz rezervacije „ranog bookinga“, nakon isteka datuma za rani booking, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika; ako se putnik ne pojavi ili ne otkaže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Kod otkaza ili promjene datuma avionske karte koja je izdata primjenjuju se uslovi otkaza koje određuje isključivo svaka avio kompanija, prema svojim pravilima i uslovima tarifa. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma.

Kod otkazivanja aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.

Ukoliko se ime i prezime putnika koji se prijavio na putovanje razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji putnika organizator putovanja ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netačnim podacima a odnosi se na izdavanje avio karata i viziranja.

Kod putovanja označenih kao interkontinentalna (Amerika, Azija, Afrika, Australija, Bliski i Daleki Istok...), primjenjivaće se sljedeći uslovi otkaza zbog striktno politike avio kompanija i hotela:

5% ako se putovanje otkáže 120 dana prije početka putovanja,

20% ako se otkáže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50% ako se otkáže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

80% ako se otkáže od 59 do 45 dana prije početka putovanja,

100% ako se putovanje otkáže 44 dana do prije početka ili u toku putovanja.

Promjena ugovorenog mjesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cijene i sl., smatra se odustajanjem Putnika od putovanja.

Ako Putnik koji otkazuje nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti niti izbjeći, i to: bolest ili smrt Putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog reda, brata ili sestre. U ovom slučaju Putnik je dužan da u roku od 5 dana dostavi organizatoru pismenu potvrdu o uzroku otkaza, izdatu od nadležnih organa. Ukoliko lice koje je odustalo od putovanja obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu nađe Organizator, to lice je dužno platiti samo učinjene troškove Organizatoru.

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

8. KATEGORIZACIJA I OPISI USLUGA

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica). Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške kao i materijali npr. fotografije, opisi i sl. Preuzeti sa zvaničnih web-sajtova Posrednika i neposrednih pružalaca usluga, daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Ponuđeni smještajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima Organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja.

Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomijeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje - slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeden ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cjelosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlaštenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje istih, predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cjelosti.

Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, Organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumjeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vrijeme–sat polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni objekat, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vrijeme polijetanja aviona i dr., na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumjevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju, zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim satima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim satima i slično.

9. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

9.1. Smještaj

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. katakteristike;
- Smještaj Putnika u objekat je najranije poslije 16:00h na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00h na dan završetka korištenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prevoza;
- Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji bitno pogoršavaju kvalitet smještaja.
- Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad klima uređaja 24 sata.
- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga. -
- Ako Putnik podnese Organizatoru zahtijev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime Organizatora trebalo da izvrši obavezu iz Ugovora, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz Ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, Organizator je ovlašten da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa. Organizator se oslobađa odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja;
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni plaćeni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povratka razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta;
- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštivanje kućnog reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

- Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, 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.

9.2. Ishrana

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga All inclusive i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator može putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za All Inclusive programe, ako ih ovaj izričito traži, a ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja, ukoliko ih Organizator pravovremeno dobije od pružaoca usluge-hotela.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumijeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem. U smještajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

9.3. Prevoz

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta. Putnik je dužan da prije puta provjeri svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavijesti vođača/pratioca putovanja. Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom, Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač/pratilac/vozač. Vođač/pratilac/vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjednosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosljed obilazaka lokaliteta. Putnik je dužan da se pridržava upustava vozača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.)

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u cjelosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima. Prevoz putnika koji se vrši vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima direktna je odgovornost ovih prevoznika, i u skladu je sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza, i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

10. PUTNE ISPRAVE, POŠTIVANJE VJERSKIH, ZDRAVSTVENIH I ZAKONSKIH ZAHTIJEVA

Svi uslovi objavljeni u Programu 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 informira kod nadležnog konzulata i da Putnik sam blagovremeno obezbijedi potrebne isprave. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašten da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta, ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezane za njegove vjerske ili zdravstvene razloge, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smještaja itd. zbog vjerskih razloga, hronične bolesti, alergije, invaliditeta (invalidska kolica, prtilac i dr.) jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da iste ispoštuje, i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam Putnik.

11. PRTLJAG

Putnik ima pravo na besplatan prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, odnosno do 15 kg prtljage na charter letovima, te do 20 kg prtljage na redovnim avio linijama. Za dodatne kilograme Putnik plaća sam na licu mjesta, po propisima avio prevoznika. Djeca do 2 godine starosti nemaju pravo na besplatan prevoz prtljage. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljage.

Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prijevozniku, odnosno unesenom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja i dr., a prema važećim domaćim i međunarodnim propisima.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumeta, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef ako je moguće. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednom izvršiocu usluge (prevoznik ili recepcija smještajnog objekta). Zbog navedenih rizika i Putnikove odgovornosti vezano za prtljagu, preporučuje se osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

12. INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“

Kod individualnih "rezervacija na upit" Organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i dr. troškovima (telefon, telefax, e.mail i dr.). Putnik polaže na ime troškova rezervacije (na upit) depozit koji ne može biti manji od 80 KM. Organizator neće prihvatiti prijavu "rezervacije na upit" bez uplaćene akontacije. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvrdi, depozit se u cijelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava Organizator u cijelosti za pokriće troškova rezervacije.

13. POPUSTI ZA DJECU

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za bebe do 2 godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava 2 godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja). Bebe do 2 godine starosti, prema pravilima avio prevoznika, ne plaćaju avio kartu, ali plaćaju obavezne aerodromske i sigurnosne takse, te nemaju sjedište u avionu, već sjede u krilu jednog od roditelja. Većina smještajnih jedinica i prevoznik odobrava određene popuste za djecu različite starosne dobi, što je navedeno u svakom Programu.

14. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe Ugovora, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, ove izmjene će bez odgađanja saopštiti Putniku, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa, da bi Putnik donio odluku o saglasnosti sa izmjenom Ugovora. U gore navedenom slučaju Putnik ima pravo da:

- a) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze da doplati razliku u cijeni;
- b) prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni
- c) zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket aranžmanu.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je prijavljene putnike o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povrat uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza. Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane, ispunjenje obaveze Organizatora postane nemoguće, prestaju i obaveze Putnika. Troškove povratka Putnika u mjesto polaska ili drugo dogovoreno mjesto, snose ugovorne strane u jednakim dijelovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora o turističkom paket aranžmanu snosi Putnik.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 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, hidrogliserima i dr.najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu. U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

Ako Organizator nakon počinjanja putovanja utvrdi da Putniku nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge u skladu sa Ugovorom, obavezan je da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Ako pružanje usluge nije moguće, ili Putnik ne prihvati uslugu iz opravdanih razloga, Organizator je obavezan da Putniku nadoknadi troškove koji su posljedica izmjene nakon polaska na putovanje.

Organizator za vrijeme trajanja putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene rute putovanja i neophodne izmjene Programa, ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, prinudno slijetanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna situacija,

elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile), a o čemu je dužan obavijestiti Putnika, bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed nisu mogle predvidjeti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbijedenim prevoznim sredstvom. Organizator je obavezan da potrošaču nadoknadi troškove nastale raskidom Ugovora, osim u slučaju: a) raskida Ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestio Putnika, da je izvršenje putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obavještanje putnika o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana počinjanja putovanja i b) prestanka Ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja. Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju putnik ima obavezu da organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

15. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

Putno osiguranje može, ali i ne mora biti uključeno u cijenu putovanja. Turistička agencija u kojoj se uplaćuje aranžman, obavezna je putniku ponuditi „paket“ putnog osiguranja, koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tokom boravka u inozemstvu i osiguranja od otkazivanja putovanja, te osiguranje prtljage, koji se nude, kako za putovanja u inozemstvu, tako i u našoj zemlji. Prihvatanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uslovi putovanja, Putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen „paket“ putnih osiguranja. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtjevi direktno upućuju.

16. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Svaki Putnik pojedinačno (potpisnik Ugovora u svoje ime i u ime osoba iz Ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene ili djelimično izvršene usluge te je dužan Organizatoru putovanja uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora. Putnik je u obavezi da dobronamjerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48h da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako je uzrok reklamacije otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cjelosti izvršen. Svaki putnik potpisnik Ugovora u svoje ime i u ime lica iz Ugovora ili lica sa urednim punomoći za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije. Organizator je dužan u roku od 8 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Organizator može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge.

Dok Organizator ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Organizator i Putnik se odriču posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna oglašavanja i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Organizator i Putnik se odriču prava na tužbu.

Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskoristene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanijetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri

izboru lica koja su te usluge izvršila. Organizator putovanja ne prihvata reklamacije i povrat sredstava na posebne ponude (last minute, ultra first/last minute, fortuna programe), te gratis putovanja. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju, koja nije u skladu sa opisom usluga i cijenama objavljenim u programu putovanja. Ukoliko eventualnu štetu treba da nadoknadi pružalac usluge, Organizator će odlučiti da li će isplatu izvršiti on, a od pružaoca usluga ostvariti nadoknadu, ili će zastupati Putnika da naknadu štete ostvari kod pružaoca usluga koji je izazvao štetu. Ukoliko nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, Putnik ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost Suda u mjestu poslovanja organizatora putovanja.

Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog sniženja cijene, ili bilo koji drugi vid naknade, podrazumijeva 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 povrat razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ili Opštim uslovima Organizatora putovanja (kada je riječ o posredovanju) kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima. Ugovorene strane su saglasne da će sve eventualne nastale nesporazume riješiti u duhu dobrih poslovnih običaja, ako to ne uspije nadležan je sud u Sarajevu.

17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

Lični podaci Putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

18. OBAVEZNOST PRIMJENE

Organizator može Programom ili posebnim uslovima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove putovanja, zbog posebnih slučajeva i pravila neposrednih pružaoca usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih Ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove putovanja.

19. UPOZORENJE

Ovi opšti uslovi putovanja, koji su usklađeni sa opštim uslovima putovanja UTA BIH, sastavni su dio Ugovora koji Putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje, a koje organizira ovaj Organizator putovanja. Potpisivanjem Ugovora Putnik u cijelosti prihvata program i uslove putovanja. Ovo izdanje Uslova putovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Sarajevu, februar 2020.

za ELITE TRAVEL D.O.O.

za UTA BIH