



**ВОЈВОДИНАШУМЕ**

**„ВОЈВОДИНАШУМЕ“ ЈП ПЕТРОВАРАДИН**  
Огранак туристичка агенција „Војводинашуме-Турист“  
Прерадовићева 2, Петроварадин 21131 - Србија  
тел: +381 21/6432-401; 6432-976 факс: +381 21/6433-713  
ПИБ: 101636567; МАТ.БР.: 08762198;  
ЕПШДВ: 132716493

На основу члана 70. Закона о туризму („Сл. Гласник РС“ бр. 17/2019) Директор ЈП „ВОЈВОДИНАШУМЕ“ Петроварадин, Прерадовићева број 2, дана 20.01.2020. године утврђује следеће:

## ОПШТЕ УСЛОВЕ ПУТОВАЊА

### 1) ПРЕДУГОВОРНО ОБАВЕШТАВАЊЕ

Својим потписом на уговору – потврди о путовању (даље: **Уговор**), у име свих путника из Уговора путник (даље: **Путник**) потврђује да су му уручени ови Општи услови путовања (даље: **Општи услови**), **Потврда о гаранцији путовања** и унапред припремљен и објављен програм путовања (даље: **Програм**), те да се са истима претходно упознао (као и лица која су назначена у Уговору), а закључењем Уговора и сагласио. Поред тога, Путник потврђује да је упознат са факултативним могућностима путног осигурања. Одредбе ових Општих услова чине саставни део Уговора између Путника и „Војводинашуме“ ЈП огранак туристичка агенција “Војводинашуме-Турист” као организатора путовања (даље: **Организатор**) и обавезујуће су за обе уговорне стране, осим одредби дефинисаних посебним писаним уговором или Програмом. Организатор је у обавези да, пре закључења Уговора, обавести Путника о свакој промени података из Програма, **у примереном року, без одлагања у писаној форми, на папиру и/или другом трајном носачу записа**, који је лако доступан Путнику, што Путник и Организатор сагласно констатују - да је пре закључења Уговора Путник о свим евентуалним променама података из Програма, у примереном року обавештен. У случају постојања разлике између пријаве Путника и измењеног предлога Организатора, нови Програм се сматра новим предлогом и обавезује Организатора наредних 48 сати. Уколико Путник не обавести Организатора у наведеном року да ли прихвата новоучињени Програм - понуду, Уговор се сматра раскинутим. Организатор путовања је пре потписивања уговора, упознао Путника са правима, по основу гаранције путовања за случај инсолвентности и накнаде штете.

### 2) ПРИЈАВЕ, УПЛАТЕ И УГОВОР:

Путник доставља Пријаву писаним путем или на трајном носачу записа или путем електронске поште или факса. Путник се за путовање може пријавити код Организатора путовања и другим туристичким агенцијама које имају са Организатором закључен Уговор о посредовању (даље: **Посредник**). Посредник који нуди на продају и продаје туристичко путовање дужан је да у Програму путовања и Потврди о путовању назначи својство у коме наступа. Када Посредник у потврди о путовању не назначи својство посредника одговара за извршење програма путовања као организатор. Пријава Путника постаје пуноважна када је потврђена закључењем Уговора, на начин на који је Пријава учињена, и уплатом аконтације у висини од 50% од цене аранжмана, ако другачије није уговорено. Остатак уговорене цене, ако другачије није уговорено, плаћа се 15 дана пре почетка путовања. Уколико Путник, у року не изврши уплату у целости, сматра се да је путовање отказао у складу са тачком 12. Општих услова. Свака уплата аконтације води се као уплата за све путнике, а не само за једног одређеног

путника из Уговора. За благовременост уплате, меродаван је датум уплате, на рачун Организатора или Посредника. У случају неблаговремене уплате у целости, авансног плаћања или плаћања преосталог дела уплате аранжмана, Организатор путовања може одустати од Уговора и тражити надокнаду у складу са тачком 12. ових Општих услова. Са резервацијом Путник, односно Посредник, признаје ценовник са свим условима које он садржи. Осим тога Посредник се обавезује да упозна своју клијентелу са условима ценовника.

Закључењем Уговора, Програм постаје његов саставни део и не може се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или, ако промене настану услед више силе. Уколико дође до отказа или измена Уговора, отказне одредбе и измене важе за све наведене путнике у Уговору.

### 3) ОБАВЕЗЕ И ПРАВА ОРГАНИЗАТОРА:

Право и обавеза организатора је :

- да са Путником закључи уговор о путовању,
- да у Уговор, осим услуга из Програма, унесе посебне захтеве Путника са којима се искључиво Организатор сагласио,
- да Путнику достави сву потребну документацију како би се путовање могло реализовати (позивно писмо и сл.)
- да се стара о правима и интересима Путника сагласно добрим пословним обичајима у овој области,
- пре поласка на пут достави име, адресу и број Организатора за нужну помоћ Путнику,
- Организатор не одговара за услуге пружене Путнику од стране других лица ван Програма путовања,
- све усмене и било које друге информације, које се разликују од оних које су садржане у Програму, Уговору или Посебном уговору и овим Општим условима путовања, не обавезују Организатора и не могу бити основ за истицање приговора или рекламације Путника.
- исплати сразмерну реалну разлику између уговорене цене и цене путовања, снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу Уговора (даље: **Снижење цене**), поводом благовремене и основане писане рекламације - приговора Путника, у складу са законом и овим Општим условима, осим ако су пропусти у извршењу Уговора настали: кривицом Путника, или се приписују трећем лицу које није било уговорени непосредни пружалац услуга у реализацији Програма, деловањем више силе или непредвиђених догађаја на које Организатор нема утицаја и чије су последице неизбежне упркос примени, дужне пажње или неким другим догађајима које Организатор није могао предвидети и превладати.

### 4) ОБАВЕЗЕ И ПРАВА ПУТНИКА:

Право и дужност Путника:

- да се детаљно упозна, као и сва лица из Уговора, са Програмом, Општим условима и Гаранцијом путовања, да истакне посебне захтеве који нису обухваћени објављеним Програмом,
- да сам обезбеди факултативне полисе путног осигурања, јер исте не обезбеђује и за њих не одговара Организатор,
- да уплати уговорену цену под условима, роковима и на начин предвиђен Уговором
- да Организатору благовремено достави тачне и комплетне податке и документа потребна за организовање путовања и гарантује да он, његове исправе, пртљаг и др. испуњавају услове одређене прописима наше земље (гранични, царински, санитарни, монетарни и други прописи),
- да надокнади штету коју причини непосредним пружаоцима услуга или трећим лицима кршењем законских и других прописа и ових Општих услова.

- да благовремено одреди друго лице да уместо њега путује, Организатору надокнади стварне трошкове, проузроковане заменом и да солидарно одговара за неплаћени део уговорене цене,
- да без одлагања на лицу места оправдани приговор саопшти, по правилу у писаној форми, Организатору или лицима наведеним у путној документацији,
- да се најкасније 24 сата, али не раније од 48 сати, информише код овлашћених представника Организатора о тачном времену поласка и повратка са путовања.

#### 5) ЦЕНА И САДРЖАЈ УСЛУГА:

Цене путовања се исказују у Програму путовања у динарима или у инострану валути. Наплата је у динарима, а уколико се рачун плаћа дознаком из иностранства, обрачун се врши прерачуном динарских цена у ЕУР, по званичном средњем курсу Народне банке Србије на дан фактурисања. Цене су формиране на основу пословне политике Организатора и не могу бити предмет приговора -рекламације.

Цена из Уговора укључује унапред припремљену и објављену комбинацију најмање следеће две услуге просечног квалитета, уобичајеног за дату дестинацију и објекте, и то: услугу превоза, водича-тумача (преводиоца), смештаја, исхране или припрему и организацију путовања са посебним садржајима, за које услуге је Програмом дефинисана јединствена цена.

Цена аранжмана (ако нешто друго није уговорено) не укључује:

- факултативне излете,,
- улазнице за објекте који се посећују,
- додатне услуге: роом сервис, коришћење собног бара, клима уређаја, спортске, лекарске, телефонске и сл. услуге. Све врсте посебних услуга (једнокреветна соба, додатни оброци и сл.) Путник посебно плаћа и дужан је да их наручи приликом пријаве путовања. Организатор не може бити одговоран за факултативне и накнадно извршене услуге по захтеву Путника, које изврши и наплати непосредни пружалац услуга, а које нису биле предвиђене Програмом путовања.

Посредник није овлашћен да у име Организатора уговара посебне услуге које нису предвиђене Програмом.

Услови који се односе на остваривање попушта за децу као и на остале погодности које су посебно дате у Програму одређени су од непосредних пружалаца услуга и исте треба тумачити рестриктивно. У случају погрешно наведене старости Путника, Организатор има право, да наплати разлику до пуне цене путовања.

Ако у назначеном року, Путник писаним путем не обавести Организатора да одустаје од Уговора, сматра се да је сагласан са новом ценом, а што може бити и кроз извршену уплату.

#### 6) ПРОМЕНА ЦЕНЕ И ПРАВО ПУТНИКА НА ОТКАЗ:

Уколико Путник благовремено откаже путовање до 45 дана - Организатор има право на накнаду учињених административних трошкова. Организатор може захтевати повећање уговорене цене пре почетка путовања ако је након закључења Уговора дошло до промене у курсу размене валуте, када је цена изражена у динарима и то одмах по сазнању да је дошло до повећања цена од стране извршиоца услуга, до промене у тарифама превозника и у другим законом предвиђеним случајевима. Организатор је дужан да измене без одлагања саопшти Путнику, у писаној форми, на начин лако доступан Путнику, односно на начин како је извршена резервација.

За повећање уговорене цене од стране Организатора, Путник има право да: захтева замену за сличан Програм без доплате из понуде Организатора или може путем писаног отказа раскинути уговор без накнаде штете. Ако у примереном року, не дужем од 48 сати, Путник писаним путем не обавести Организатора да прихвата промену уговорене цене, сматра се да је сагласан са новом ценом, а што може бити и кроз извршену

уплату. Накнадна снижења цена Програма не могу се односити на већ закључене Уговоре и не могу бити основ било каквог приговора Путника према Организатору.

#### 7) КАТЕГОРИЗАЦИЈА И ОПИС УСЛУГА:

Све услуге наведене у Програму подразумевају стандардне услуге просечног квалитета, уобичајене и специфичне за одређене дестинације, места и објекте. У случају да Путник жели неке услуге ван Програма, о томе мора закључити Посебан уговор.

Организатор не одговара за описе услуга у каталозима – публикацијама или на интернет страницама Посредника и непосредних пружалаца услуга (нпр. хотела, превозника и др. лица), осим ако Путника није изричито упутио на исте. Организатор одговара само за описе услуга садржаних у својим Програмима, с тим да очигледне штампарске и рачунске грешке дају право Организатору на оспоравање Уговора.

Смештајни објекти и смештајне јединице, превозна средства и др. услуге, описани су према службеној категоризацији Р. Србије у време објављивања Програма. Исхрана, комфор и квалитет услуге зависе преваходно од цене аранжмана, изабране дестинације и категоризације, одређене по локалним-националним прописима и ван надзора и утицаја су Организатора.

Датум почетка и завршетка путовања утврђен Програмом, не подразумева целодневни боравак путника у смештајном објекту, односно дестинацији.

Услуге туристичког водича, пратиоца, локалног водича, аниматора или локалног представника не подразумева њихово целодневно и континуирано присуство, већ само контакт и неопходну-нужну помоћ Путнику, по унапред утврђеним терминима, објављених на прикладан начин.

Инструкције и упутства овлашћеног представника Организатора (посебно у вези са временом полазака, превозом, смештајем, законским и другим прописима), обавезују Путника, а непридржавање поменутих инструкција представља повреду Уговора, и све евентуалне последице и штету у таквом случају, сноси Путник у целости.

Промена или одступања појединих услуга, које нису проузроковане вољом Организатора су дозвољене, уколико се не одражавају негативно на целокупни концепт уговореног путовања. Уколико из наведених разлога превоз треба да буде премештен на друго полазно место, Организатор је дужан да понуди Путнику други одговарајући превоз, до окончања туристичког путовања, без додатних трошкова за Путника, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга /члан 103. ЗОЗП/. Организатор сноси све трошкове алтернативног превоза највише у висини возне карте 2. класе превоза.

Кад треће лице ступа на место лица, које је резервисало одређену туристичку услугу, Организатор има право на накнаду за настале потребне трошкове промене. Путник и лице које ступа на његово место солидарно одговарају за плаћање уговорене цене и трошкове замене путника. Организатор неће прихватити замену путника ако промена није благовремена, ако постоје посебни захтеви у односу на путовање или није у складу са законском или другом правном регулативом.

#### 8) СМЕШТАЈ, ИСХРАНА И ПРЕВОЗ :

Смештај Путника се организује у стандардним двокреветним собама, у хотелима категорисаним по локалним-националним прописима или смештајним објектима назначеним у сваком Програму. Уколико Путник није изричито уговорио смештај посебних одлика, прихватиће било коју службено регистровану смештајну јединицу у смештајном објекту описаном у Програму. По захтеву Путника може се организовати смештај у хотелу више категорије или једнокреветној соби, што се додатно плаћа. Путник преузима обавезу упознавања и поштовања правила понашања у одређеном смештајном објекту која се могу односити на депоновање новца и других драгоцености

и вредних ствари, унос хране и пића у собе, поштовање реда, немогућност смештаја у собе пре одређеног времена, број особа у соби, обавезу напуштања собе у одређено време и сл. Организатор није одговоран за штете настале због непоштовања прописаних правила и обичаја. Ако другачије није уговорено, смештај Путника у објекат је најраније после 16:00 часова на дан почетка коришћења услуге а напуштање објекта најкасније до 12:00 часова на дан завршетка коришћења услуге. Путник нема право на рефундацију због самовољног, односно, својом кривицом изазваног повремениог или превременог напуштања смештајног објекта, ни на цену хотелске услуге, ни на цену превоза,

Разноврсност, квалитет хране и сервиса исхране, зависи претежно од висине цене аранжмана, категорије објекта, дестинације и локалних обичаја без обзира да ли је услуживање по принципу самопослуживање или послуживања (менија). Уколико није другачије уговорено, у смештајном објекту су идентични услови исхране, без обзира да ли по Уговору путују деца, старија лица, или лица са посебним потребама. Путник може уговорити посебне услуге везано за његово здравствено стање, као нпр. специфична исхрана, карактеристике смештаја итд., због хроничне болести, алергије, инвалидитета и др., јер у противном Организатор не преузима никакву посебну обавезу, одговорност, ни штету по том основу. У случају, да на лицу места, Путник са непосредним пружаоцем исхране постигне другачији договор, Организатор не сноси никакву одговорност за неадекватно извршену услугу исхране.

Аналогно наведеном, примењиваће се и важећи принципи и правила превозника приликом трансфера и превоза путника.

#### 9) ПУТНЕ И ДРУГЕ ИСПРАВЕ:

Општи услови путовања и информације објављене у Програму у вези са путним исправама односе се на држављане Р. Србије, као и на иностране путнике. Путник је дужан да стриктно поштује царинске, девизне и др. прописе Р. Србије, те у случају немогућности наставка путовања, односно боравка и свега другог, све последице и трошкове сноси сам Путник. Уколико се путовање не може реализовати због пропуста Путника, везано за одредбе ове тачке, применују се одредбе тачке 12. Општих услова.

Уколико Путник, за време путовања изгуби путне исправе или му буду украдене, дужан је о свом трошку благовремено обезбедити нове и сносити све евентуалне штетне последице по том основу.

#### 10) ПРТЉАГ:

Путник је дужан да води бригу о својим стварима унетим у превозно средство, о давању, односно преузимању пртљага предатог овлашћеном лицу превозника, односно унетом у смештајни објекат. Штете и губитак пртљага на летовима, Путник је дужан да пријави без одлагања на лицу места, надлежној аеродромској служби за изгубљени пртљак. У случају да Организатор организује друмски превоз, Путник пријављује губитак, оштећење или нестанак пртљага, у току пута, представнику Организатора. Када је услуга превоза укључена у Програм путовања, за нестанак или оштећење пртљага, неадекватно заштићеног, у транспорту као и за заборављене ствари у превозном средству Организатор не сноси одговорност.

Пренос пртљага од места паркирања до смештајне јединице је обавеза Путника (превоз ће бити што је могуће ближе смештајном објекту).

Осим код намере и грубе непажње, Организатор нема никакву одговорност за скупочене предмете, који се обично не носе са собом, изузев када је изричито преузео предмете на чување. Зато се Путнику не препоручује, да на путовање носи вредне предмете, а у супротном да исте преда уредно на чување или да их носе са собом.

Дужност Путника је да видљиво означи свој пртљак са личним подацима, и да лична документа, ствари и вредности не оставља у паркираном превозном средству, јер Организатор не одговара за њихов нестанак. Препоручује се, да се документа, злато,

вредне ствари, технички инструменти и лекови, носе искључиво у ручном пртљагу, а приликом боравка исте депонују у сеф, ако је могуће.

## 11) ОДУСТАЈАЊЕ ИЛИ ПРОМЕНА ПРОГРАМА ПУТОВАЊА ОД СТРАНЕ ОРГАНИЗАТОРА:

### 11.1. Пре почетка путовања:

Организатор може вршити измену Програма путовања само ако су измене проузроковане ванредним околностима које Организатор путовања није могао предвидети, избећи или отклонити. Трошкове који су настали услед измене Програма сноси Организатор, а смањење трошкова иде у корист Путника. Замена уговореног смештаја може се вршити само употребом објекта исте категорије, или на терет Организатора, употребом објекта више категорије и у уговореном месту смештаја. Ако су у Програму путовања извршене битне измене без оправданих разлога, Организатор путовања мора у целости вратити оно што је примио од Путника, који је због тога одустао од путовања. (чл.879 ЗОО).

У случају прихватања новог уговора, Путник се одриче било каквих потраживања према Организатору, по основу првобитно закљученог Уговора.

Организатор има право да раскине Уговор у случају недовољног броја пријављених путника, обавезно назначен у Програму путовања, под условом да је Путника о томе обавестио најкасније 5 дана пре почетка путовања.

Организатор, може отказати путовање потпуно или делимично, у случају наступања ванредних околности које би да су постојале у време објављивања програма биле оправдан разлог Организатору да програм не објављује и уговоре не закључује, уз обавезу да Путнику изврши повраћај уплаћених средстава најкасније у року од 15 дана од дана отказа.

### 11.2. За време путовања:

Организатор задржава право промене дана или сата путовања, као и право промене маршруте путовања, уколико се промене услови за путовање (промењен ред летења, принудно слетање, квар превозног средства, гужва на границама или у саобраћају, затварање неког од локалитета предвиђеног за обилазак, промене у визном режиму, безбедносна ситуација у одређеној земљи, елементарне непогоде или друге ванредне и објективне околности и више силе) без обавезе исплате штете, односно плаћања било какве накнаде Путнику. У наведеним случајевима Организатор сам сноси евентуалне додатне трошкове измене Програма.

Уколико Путник омета спровођење путовања услед грубог и недоличног понашања, без обзира на изречену опомену, Организатор може да захтева надокнаду причињених евентуалних трошкова.

У случају наступања ванредних околности за време путовања које се унапред нису могле предвидети, а која се могу подвести под вишу силу (терористичких напада, ванредног стања, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне непогоде, климатски услови и сл.), обе уговорне стране имају право да раскину Уговор у складу са прописима Р. Србије. Организатор не преузима никакву одговорност ако Путник одбије понуђени повратак обезбеђеним превозним средством.

## 12) ОДУСТАЈАЊЕ ПУТНИКА ОД ПУТОВАЊА:

### 12.1. Пре почетка путовања:

Путник има право да одустане од путовања, о чему је дужан писмено известити организатора путовања на начин, како је закључен Уговор. Датум пријема писаног отказа представља основ за обрачун накнаде која припада Организатору, изражене процентуално по скали отказа у односу на укупну цену путовања, ако Програмом није другачије одређено, и то:

Уколико Путник благовремено откаже путовање до 45 дана Организатор има право накнаде за учињене административне трошкове.

У случају неблагоприятног отказа путовања од стране Путника, Организатор има право на накнаду у износу од:

- 10 % ако се путовање откаже од 44 до 30 дана пре почетка путовања,
- 20 % ако се откаже 29 до 20 дана пре почетка путовања,
- 40 % ако се откаже 19 до 15 дана пре почетка путовања,
- 80 % ако се откаже 14 до 10 дана пре почетка путовања,
- 90 % ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,
- 100 % ако се откаже 5 до 0 дана пре почетка путовања или у току путовања.

Изузетно од напред наведеног, примењиваће се следећа скала отказа и то за рекреативни одмор за предшколски узраст, настава у природи, ђачке и студенске екскурзије ако се отказује комплетан уговор:

- 5% ако се путовање откаже до 120 дана пре почетка путовања,
- 20 % ако се откаже од 119 до 90 дана пре почетка путовања,
- 50 % ако се откаже од 89 до 60 дана пре почетка путовања,
- 80 % ако се откаже од 59 до 45 дана пре почетка путовања,
- 100 % ако се откаже од 44 до пре почетка или у току путовања.

Промена уговореног места, датума путовања, превозног средства, односно смештајног објекта, собе или апартмана, недобијање визе, неплаћање уговорене цене и сл. сматра се одустајањем Путника од путовања. Путник је у обавези Организатору да надокнади само стварне, односно учињене трошкове уколико је до отказа дошло због околности које није могао предвидети, отклонити нити избећи, и то: болест или смрт: Путника, брачног друга, сродника првог наследног реда, брата или сестре, усвојеника и усвојиоца, односно позив за војну вежбу Путника и елементарне непогоде или ванредног стања званично проглашених. За наведене случајеве Путник је обавезан да достави писане доказе Организатору (потврду изабраног лекара из области опште медицине, односно отпусну листу стационарне здравствене установе, којом се изричито потврђује изненадна болест и немогућност путовања, односно умрлицу, односно позив за војну вежбу). Не могу се сматрати оправданим разлозима за отказ или прекид путовања Путника, случајеви локалних терористичких напада, експлозија, заразе, епидемије и друге болести, елементарне непогоде, климатски услови и сл., за које није проглашено ванредно стање од стране надлежних државних органа домицилне или земље путовања.

Изненадна болест подразумева од стране овлашћеног лекара утврђено изненадно и неочекивано обољење, односно инфективну болест или органски поремећај, који настане после закључења уговора о путовању и није у вези са, нити је последица неког претходног здравственог стања, а такве је природе да захтева лечење, боравак у болници (хоспитализацију) и онемогућава почетак - коришћење уговореног путовања. Организатор, у случају да Путник обезбеди одговарајућу замену или пак замену изврши сам Организатор, дужан је Путнику извршити повраћај уплаћених средстава у укупном износу, по одбитку само стварних и учињених трошкова. Организатор је, у случају замене Путника, обавезан да са новим путником закључи

Уговор.

У случају одустанка од путовања, које је покривено полисом осигурања, Путник своје право остварује директно од осигураваача.

## 12.2. Након отпочињања путовања:

Уколико због отказа путовања, Путник својом кривицом не искористи неке од уговорених услуга, Организатор ће покушати да од даваоца услуга добије накнаду на име неискоришћених услуга. Уколико му давалац услуга не врати новац, Путник нема право на повраћај одговарајућег дела цене, неискоришћеног путовања. Уколико је у питању безначајна услуга или вредност, Организатор се ослобађа ове обавезе. Ако се кривицом Организатора не обавља знатан део услуга које су утврђене Уговором, Организатор је дужан да спроведе одређене превентивне мере, како би се могло

наставити путовање или да понуди Путнику друге одговарајуће услуге, до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за Путника, све у складу са тачком 14. ових Општих услова, не дирајући остала законска права Путника.

### 13) ОСИГУРАЊЕ И ГАРАНЦИЈА ПУТОВАЊА

У цену путовања није укључено путно осигурање. Организатор саветује закључење осигурања **које није регулисано Законом** и то осигурање путне одговорности, здравствено осигурање и осигурање против незгода. Уговор о осигурању се закључује, само између Путника и осигуравајуће компаније, коме се евентуални захтеви директно упућују. Треба да прочитате услове осигурања и обавезе из уговора о осигурању. Премије осигурања нису саставни део цене путовања и доспевају одмах при закључивању уговора о осигурању. Потписивањем Уговора, Путник потврђује да је информисан и упућен на обезбеђење пакета путног осигурања. Пакет путног осигурања не покрива обавезно здравствено осигурање, те се Путнику препоручује да исто сам обезбеди, јер то може бити разлог да пограничне власти не дозволе даље путовање или да Путник мора сам платити значајне трошкове евентуалног лечења.

У складу са одредбама Закона о туризму, Организатор путовања "Војводинашуме" ЈП Петроварадин огранак туристичка агенција "Војводинашуме-Турист" поседује:

- **Гаранцију путовања за случај инсолвентности ради накнаде штете број 300065325 у висини**

300.000 евра са осигуравајућом кућом акционарско друштво за осигурање "ДДОР НОВИ САД"

Железничка 5, Нови Сад.

**Трајање осигурања: од 29/03/2019. до 29/03/2020.**

Гаранција за случај инсолвентности ради накнаде штете осигураника, у складу са Законом о туризму и Правилником о врсти, висини и условима гаранције путовања, висини депозита у зависности од категорије лиценце, начину активирања, намени средстава, као и о другим условима које мора да испуни организатор путовања" (Сл. гласник РС", бр. 81/2019 од 15. новембра 2019),

а на основу чијих одредби се обезбеђује накнада из осигурања кориснику гаранције путовања, односно кориснику путовања.

А) Гаранцијом путовања за случај инсолвентности организатора путовања обезбеђују се:

- 1) трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у земљи или иностранству, у место поласка;
- 2) потраживања уплаћених средстава путника по основу уговора о туристичком путовању, које организатор путовања није реализовао;
- 3) потраживања уплаћених средстава путника, у случају отказа путовања од стране путника, у складу са општим условима путовања;
- 4) потраживања разлике између уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених програмом путовања.

Б) Гаранцијом путовања ради накнаде штете обезбеђује се накнада штете која је проузрокована путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, које су одређене општим условима и програмом путовања, и то накнада за:

- 1) потраживања уплаћених средстава путника по основу уговора о туристичком путовању, које организатор путовања није реализовао;
- 2) потраживања разлике између уплаћених средстава по основу уговора о туристичком



путовању и средстава снижених сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу услуга обухваћених програмом путовања.

Гаранција путовања се активира без одлагања, односно у року од 14 дана од дана настанка осигураног случаја код:

Осигуравач гаранције - акционарско друштво за осигурање „ДДОР Нови Сад“ тел. + 381 21 48 86 000 Факс. + 381 21 66 24 831, писаним путем или телеграмом на адресу: Нови Сад, Булевар Михајла Пупина бр.8 или на е-маил: [ddor@ddor.co.rs](mailto:ddor@ddor.co.rs)

(Путник своја права за накнаду штете остварује на основу правоснажне и извршне судске пресуде, односно одлуке арбитражног суда или другог вансудског решења потрошачког спора, у складу са овим Општим условима путовања и Општим и посебним условима “ДДОР Нови Сад”)

Потписивањем Уговора Путник потврђује да су му уручени Програм путовања, Општи услови путовања и Потврда о гаранцији путовања и да исте у целости прихвата.

#### 14) ПОМОЋ, РЕКЛАМАЦИЈА, ТУЖБА И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Организатор путовања је дужан, да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту подношења рекламације, и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација, у току радног времена. Организатор путовања је дужан да води евиденцију примљених рекламација, и да је чува најмање две године, од дана подношења рекламације Путника.

Путник је обавезан без одлагања на лицу места оправдани приговор саопштити локалном представнику Организатора, а у хитним случајевима ако овај није тренутно доступан, непосредном пружаоцу услуге (нпр. превознику, хотелијеру и др.), или ако та лица нису наведена у путним документима, директно Организатору. За помоћ, хитне и друге случајеве, као и рекламације Путник може контактирати Организатора преко тел. броја **+381 21 6432 401**, факса **+381 21 6433 713**, радним данима од 07 до 15 часова по средњеевропском времену или преко електронске поште: **travel@vojvodinasume.rs**. За хитне и сличне поступке потребно је да Путник наведе број Уговора, место путовања, назив смештајног објекта, имена путника, адресу или број телефона и др., преко којих се може контактирати.

Путник је у обавези да добронамерно сарађује у поступку по рекламацији ради решења проблема у примереном року у зависности од природе рекламације и прихвати понуђено решење које одговара уговореној услузи.

Ако узрок приговора није отклоњен на лицу места, Путник са представником Организатора или извршиоцем услуга о томе саставља писану потврду у два примерка коју обојица потписују. Путник задржава један примерак ове потврде. Ако је узрок приговора отклоњен на лицу места Путник је обавезан потписати потврду о истом, а у супротном чињеница да је наставио коришћење понуђеног решења сматра се да је програм путовања у целости извршен.

Локални представници, немају право да признају било какве захтеве за накнаду, већ искључиво Организатор.

Путник не може да захтева сразмерно снижење цене, раскид Уговора и накнаду штете, ако несавесно и на прописани начин пропусти да на лицу места, без одлагања и благовремено обавести овлашћеног представника и Организатора о недостацима између пружених и уговорених услуга.

Најкасније 8 дана по повратку са пута, односно у року од 30 дана од дана утврђивања „недостатака”, ако узрок приговора није отклоњен на лицу места, Путник има право да уложи писано образложени приговор на непотпуно извршене услуге смештаја, исхране, превоза или услугу водича-тумача (преводиоца) Организатору уз прилагање писане потврде и евентуалних рачуна о плаћеним додатним трошковима и захтевати повраћај разлике у цени између уговорених и неизвршених, односно делимично извршених услуга. Организатор је дужан узети у поступак само благовремене, образложене и документоване приговоре, а којима се узрок није могао отклонити у току путовања на

лицу места и да Путнику изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно, саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених приговора. Пожељно је да рекламацију Путник достави у писаној форми на адресу Организатора у Петроварадин, Прерадовићева бр. 2.

Путник може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је закључио Уговор о путовању, односно другом месту које је одређено за пријем рекламације, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу документације из које се види основаност рекламације.

Организатор је дужан да достави Путнику писани одговор у року од 8 дана од дана пријема приговора. Организатор ће решавати само оне приговоре којима се узрок није могао отклонити у току путовања. Ако Путник прихвати предлог Организатора дужан је да потпише потврду о исплати накнаде са клаузулом да Путник нема никаквих даљих потраживања по било ком основу од Организатора. Уколико рекламација није комплетна и исту треба уредити, Организатор ће доставити Путнику одговор, да исту у остављеном року уреди, под претњом пропуштања. Организатор ће, у складу са добрим пословним обичајима, у законском року одговорити Путнику и по рекламацијама које су неблаговремене, неосноване или неуредне.

Снижење цене по рекламацији Путника може достићи само износ рекламираног а неизвршеног дела услуге, не може обухватити већ искоришћене услуге, нити достићи износ целокупне уговорене цене. Висина накнаде, која се исплаћује по основаној и благовременој рекламацији по Уговору, сразмерна је степену неизвршене, односно делимично извршене услуге. Уколико Путник прихвати исплату накнаде на име сразмерног снижења цене, или који други вид накнаде, подразумева се да је сагласан са предлогом Организатора за мирно решење спора, те се на тај начин одрекао свих даљих потраживања према Организатору у вези спорног односа, без обзира на чињеницу да ли је о томе потписао писану потврду о извршеној рефундацији, са клаузулом о коначном разрешењу међусобних спорних односа. Сматраће се, да је повраћај разлике у цени Путнику извршен и постигнут договор са Путником у складу са законом и овим Општим условима када је Организатор Путнику понудио реалну разлику у цени за неадекватно пружене услуге, у складу са ценовником непосредног пружаоца услуга, који је важио на дан закључења Уговора о путовању, и другим расположивим доказима, те да је Организатор поступио у складу са позитивним прописима. Организатор не сноси одговорност за пропусте, односно за штету нанету Путнику од стране непосредних пружаоца услуга, који одговарају сагласно прописима који се на њих односе, ако се понашао као пажљив Организатор при избору лица која су те услуге извршила.

Сваки захтев Путника за иницирање поступка пред другим лицима, пре истека рока за решавање приговора, сматраће се преурањеним, као и обавештавање јавних гласила и медија, повредом Уговора.

#### 15) ПРОГРАМ ПУТОВАЊА ПО ЗАХТЕВУ ПУТНИКА И ПОЈЕДИНАЧНЕ УСЛУГЕ:

Програм путовања по захтеву Путника: Индивидуално путовање (даље: **Програм по захтеву**) Путника јесте комбинација две или више услуга, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима, који се не налази у понуди Организатора, односно који Организатор није претходно објавио, већ га је сачинио по захтеву Путника.

На Програм по захтеву, аналогно се примењују одредбе претходних тачака ових Општих услова, ако овом тачком није другачије регулисано.

Путник има право да одустане од Уговора, о чему је дужан, да писмено обавести Организатора. Датум писаног отказа Уговора представља основ за обрачун накнаде која припада Организатору, изражене процентуално у односу на укупну цену захтеваног путовања, ако Програмом није другачије одређено и то ако Путник

благовремено откаже путовање до 45 дана пре почетка путовања, надокнађују се само учињени административни трошкови.

У случају неблаговременог отказа путовања од стране Путника, Организатор има право на накнаду у износу од:

- 10 % ако се путовање откаже од 44 до 30 дана пре почетка путовања,
- 20 % ако се откаже 29 до 20 дана пре почетка путовања,
- 40 % ако се откаже 19 до 15 дана пре почетка путовања,
- 80 % ако се откаже 14 до 10 дана пре почетка путовања,
- 90 % ако се откаже 9 до 6 дана пре почетка путовања,
- 100 % ако се откаже 5 до 0 дана пре почетка путовања или у току путовања.

#### 16) ЗАШТИТА ЛИЧНИХ ПОДАТАКА ПУТНИКА:

Лични подаци Путника, које исти даје добровољно, представљају пословну тајну Организатора. Путник је сагласан да личне податке Организатор може користити за реализацију уговореног Програма путовања, при чему се не могу саопштавати адресе, место, време и цена путовања и имена сапутника другим лицима, осим лицима одређеним посебним прописима. Организатор путовања је дужан да обраду података о личности врши у складу са Законом о туризму и законом којим се уређује заштита података о личности.

#### 17) ОБАВЕЗНОСТ ПРИМЕНЕ:

Организатор може Програмом или Посебним условима путовања предвидети другачије одредбе у односу на ове Опште услове, због посебних услова и правила непосредним пружаоцима услуга, као и за путовања са посебним садржајима (поводом одржавања спортских, конгресних и сличних међународних манифестација и посебним видовима туризма – ђачки, лов и риболов, екстремни спортови и др.) и који чине саставни део таквих Уговора.

Неефикасност појединих одредби Уговора нема за последицу неефикасност читавог Уговора о путовању, што важи и за ове Опште услове.

#### 18) НАДЛЕЖНОСТ СУДА:

У случају спора надлежан је суд према седишту организатора путовања, тј. стварно надлежни суд у Новом Саду.

Ови општи услови важе од 20.01.2020. године, којим даном престају да важе сви општи услови објављени пре овог датума.

Петроварадин, 20. јануар 2020. године