

Na osnovu Statuta turističke agencije organizatora putovanja ASTAKOS Travel Club iz Budve, a u skladu sa odredbama Zakona o turizmu Crne Gore dana 05.01.2007. god. utvrđuje

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

- 1. PRIJAVE I UPLATE:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnica organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju (u daljem tekstu: ugovor). 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 putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.
- 2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:** Pravo i obaveza organizatora je da: putniku izda ugovor o putovanju, putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja, putniku ponudi osiguranje koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja putnika za vrijeme boravka u inostranstvu, osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesretnog slucaja i osiguranja od otkaza putovanja, da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim obicajima u ovoj oblasti, da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja usluga obuhvacenih programom putovanja.
- 3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:** Pravo i dužnost putnika je da: se detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u potvrdi "Upoznat sam s programom i opštim uslovima putovanja i u cjelosti ih prihvatam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje.", uplati ugovorenu cijenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja, organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja, garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i određene zemlje (granichni, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi), isplati naknadu koju pričinu organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova, odredi drugo lice da umjesto njega putuje (uz uslov da to lice ipunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom.
- 4. CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cijene su iskazane u EUR. 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. Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje sledeće dvije usluge: uslugu prevoza, turističkog vodiča-pratioca, smještaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cijena. Ukoliko je to navedeno u programu putovanja, turističko putovanje može sadržavati i aerodromske takse, kao i troškove stručnog i lokalnog vodiča i dr. Cijena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata: fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju, osiguranje, koje se ugovara posebno, dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, ljekarske, telefonske i sl. usluge). Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtijeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu plaća predstavniku ino partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtjevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a koje nijesu bile predviđene programom putovanja.
- 5. POVEĆANJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CIJENE:** Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene: domaće valute u odnosu na valutu iskazanu u cjenovniku i u svim drugim slučajevima promjene kursa u odnosu na objavljene valute u programu putovanja), ili do promjene u tarifama prevoznika. Za povećanje objavljene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika a povećanje cijene se može odnositi samo na dio usluga koji nije već plaćen od strane putnika. Ako povećanje ukupne ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h. od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slucaju ima pravo a povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom.
- 6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Ponuđeni smještajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, komfor i druge usluge kategorisani su po lokalnim-nacionalnim propisima od strane domicilnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nijesu uporedivi po destinacijama.
- 7. SMJEŠTAJ, TRANSFER I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odluka, prihvatice bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smještaj putnika u objekat je najranije poslije 16,00h na dan početka korišćenja usluge a napuštanje objekta najkasnije do 09,00h na dan završetka korišćenja usluge. Analogno navedenom, primjenjivace se i važeći principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika.
- 8. PUTNE ISPRAVE:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na državljane Crne Gore. Organizator nije dužan upoznati putnike - državljane drugih država na uslove koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza istog da sam potrebne uslove i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i o roku dostaviti potrebne podatke i dokumnteta za dobijanje viza, ukoliko iste pribavlja organizator. U protivnom, smatraće se da je putnik

odustao od putovanja. Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti – imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putniku. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz naprijed navedenih razloga, primjenjuju se odredbe tacke 10 ovih uslova.

9. ODUSTAJANJE ILI PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA: Organizator, može otkazati putovanje potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje da su postojale u vrijeme objavljivanja programa bi bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu, 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 avi-čarter linijama, vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja, ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, bezbjedonosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan prihvatiti promjenu smještaja u dugom objektu iste ili više kategorije u istom mjestu. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i povraćaja naknade putniku srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. Organizator ne preuzima odgovornost za promjene programa putovanja usled nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge. Organizator je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavijestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cjelosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

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

- 10% ako se putovanje otkáže do 30 dana prije početka;
- 20 % ako se putovanje otkáže 29 do 15 dana,
- 50 % ako se putovanje otkáže 14 do 8 dana ,
- 85 % ako se putovanje otkáže 7 do 1 dana i
- 100 % ako se izvrši na dan ili posijle početka putovanja.

Promjena ugovorenog datuma putovanja, odnosno smještajnog objekta, sobe ili apartmena smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti niti izbjeći, i to: bolijest ili smrt: putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vježbu putnika i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru. Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja, i dr.).

11. REKLAMACIJE: Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu naknadu, ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik - nosioc ugovora prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore - reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- putnik je dužan u mjestu boravka istaći prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluge. Putnik je obavezan saradivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju,

- ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak 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 ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen,

- najkasnije 8 dana po povratku sa puta, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore,

- organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rešavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati predlog organizatora dužan je potpisti potvrdu o isplati naknade sa kluzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora.

- dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

12. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag.

Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni 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.

13. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI: Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr propise Crne Gore, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posledice i troškove snosi sam putnik.

14. ZDRAVSTVENI PROPISI: Putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumijevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome.

15. GUBITAK DOKUMENATA: Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove snosi sam putnik.

16. OSIGURANJE : Organizator putovanja dužan je ponuditi putniku mogućnost obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja.

17. INFORMACIJE: Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

18. POPUSTI : 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 djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

19. 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 15 EUR .Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvdi, depozit se u cjelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u cjelosti za pokriće troškova rezervacije.

20. NADLEŽNOST SUDA: U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu organizatora putovanja.

21. OBAVEZNOST PRIMJENE: Organizator može predvidjeti za pojedine – specifične vidove turističkih putovanja (npr. đacki i omladinski turizam, lov, ribolov, sportski i dr.) posebne uslove putovanja u saglasnosti sa odredbama ovih uslova.

Organizator putovanja može programom putovanja u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja međunarodnih sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija), predvidjeti drugačije uslove u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja i drugih uslova.

Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni dio ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika a definisane su ugovorom, ili programom putovanja organizatora.

Ovi opsti uslovi važe od 05.01.2007. god., i objavljeni su na web sajtu www.astakos.com , kojim danom prestaju da vaze svi opsti uslovi objavljeni prije ovog datuma.



Vojin Bojković


Direktor agencije