

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA, UGOVOR O PUTOVANJU I OPŠTA UPUTSTVA ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

Na osnovu odredbi Zakona o turizmu Republike Srbije ("Sl. glasnik RS", 45/2005), drugih važećih propisa, Statuta i Ugovora, direktor Turističke agencije „Flamenco Travel” sa sedištem u Novom Sadu, Stevana Branovačkog 6/I, registrovana za obavljanje delatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA-TUOPERATOR, rešenjem Agencije za Privredne register broj BD 36613/2005, koja posluje pod Matičnim brojem 20048411, Poreskim Indetifikacionim brojem 103943035 i Licencom Ministarstva Turizma Republike Srbije kategorisane kao Organizator Turističkih Putovanja broj 518/2010 od 08.03.2010.god., dana 27.08 2010.god. utvrđuje OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

UVODNA NAPOMENA - OPŠTE ODREDBE

Odredbe ovih Opštih Uslova Putovanja, Programa putovanja i Ugovora o putovanju je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja-Turističke agencije FLAMENCO TRAVEL D.O.O. i korisnika usluga aranžmana - odnosno Ugovarača/Putnika kao i u slučaju kada ugovarač putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu Korisnik usluga). Opšti Uslovi putovanja su sastavni deo Ugovora o putovanju organizatora turističkog aranžmana, odnosno poziva se na Program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke o putovanju i daje na uvid garanciju putovanja usled insolventnosti i garanciju putovanja radi nadoknade štete. Ugovor o putovanju se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisali ovlašteni predstavnik agencije i korisnik aranžmana, te nakon što je korisnik aranžmana uplatio iznos koji je dogovoren ili deo iznosa i neosporno osigurao plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Prilikom sklapanja ugovora korisnik aranžmana je dužan dati lične podatke, a koji se kao takvi upisuju na prvoj stranici Ugovora o putovanju te pravovremeno dostavi svu dokumentaciju potrebnu za organizovanje putovanja. Svojeručnim potpisom Ugovora o putovanju korisnik usluga garantuje da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvata sve zakonske obaveze koje proizlaze iz Ugovora o putovanju, Opštih uslova putovanja i pozitivnih Zakonskih propisa Republike Srbije. Turistička agencija Flamenco Travel organizuje sve vrste putovanja u zemlji i inostranstvu. Putovanja se organizuju u obliku gotovih programa - paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtevima. Turistička agencija Flamenco Travel također vrši prodaju programa drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika, kao Ovlašteni Agent prodaje - SUB AGENT gde je na svakom aranžmanu - Programu putovanja, Ugovoru o putovanju jasno naznačen odgovorni organizator programa. Ovi Opšti uslovi putovanja, uputstva, uslovi rezervacije, kupovina turističkog aranžmana na koji se Ugovarač/Putnik dobrovoljno prijavljuje sastavni su deo Ugovora o putovanju odnosno Vouchera a koji se sklapaju, potpisuju i nakon toga imaju pravno dejstvo između Flamenco Travel-a D.O.O. Stevana Branovačkog 6/I, 21.000 Novi Sad koji poseduje Licencu broj OTP 518/2010 kao organizator putovanja i Ugovarača/Putnika. **Napominjemo Vas da dobro pročitate i upoznate se sa Opštim uslovima putovanja, Programom putovanja i Ugovorom o putovanju te ako niste saglasni sa dole navedenim uslovima ili smatrate da su štetni po Vas, preporučujemo da ne sklapate ugovor o putovanju.**

1.PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama organizatora putovanja Turističke Agencije "Flamenco Travel" (u daljem tekstu: organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik). Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju sa organizatorom, koja može biti i u elektronskoj formi shodno Zakonu o elektronskom potpisu (dalje: ugovor) i uplatom akontacije u visini od 50% od cene aranžmana. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. ovih uslova. Potpisivanjem ugovora o putovanju od strane jednog putnika smatra se da su svi ostali putnici iz ugovora prihvatili ove Opšte uslove putovanja i da se uplata akontacije vodi kao uplata za sve putnike (a ne samo za jednog određenog putnika). Ukoliko dođe do otkaza aranžmana, otkazne odredbe važe za sve navedene putnike u ugovoru. U slučaju kupovine aranžmana kod posrednika, posrednik je u obavezi predočiti originalni program putniku bez ikakvih izmena jasno navedeno naznakom da nastupa u svojstvu ovlašćenog posrednika to jest da prodaju vrši kao ovlašćeni agent prodaje - sub agent. Prijava na putovanje se smatra validnom i dostavom potrebnih podataka fax-om, e-mailom, poštom, ili putem internet. Na osnovu primljene prijave Organizator putovanja će Ugovaraču/Putniku ponuditi Ugovor o putovanju koji se smatra obavezujućim i ima pravno dejstvo nakon što su ga potpisale obe ugovorne strane ili na drugi način jasno i nedvosmisleno potvrdile svoju saglasnost (internetom, fax-om, elektronskom poštom, stavljanjem broja kreditne kartice, uplatom na tekući račun, elektronskim potpisom) i kada Organizator do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Kada Ugovarač/Putnik korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao sub agent - posrednik, prihvata sve uvjete organizatora putovanja iz programa putovanja. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUB AGENT, isključivu odgovornost za sve usluge odnosno njihovo izvršenje ili neizvršenje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR putovanja, a ne agencija-posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU putovanja, dok je Agencija - posrednik SUB AGENT obavezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rešavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA. Kada posrednik u programu putovanja organizatora putovanja u ugovoru/potvrđi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika, direktno je odgovoran za izvršenje programa putovanja kao organizator istog. Posrednik snosi krivicu ako ne predoci originalan program organizatora putovanja putniku. Ugovor o putovanju smatra se zaključenim i ima pravno dejstvo kada je sačinjen u pisanoj formi, potpisan od strane ugovarača/putnika i organizatora putovanja-zvaničnog predstavnika agencije ili posrednika, i kada je izvršena uplata akontacije-garanciju koja nije niža od 30% ukupne cene od cene aranžmana. Organizator potvrđuje rezervaciju sa opcijom da se na osnovu rezervacije zaključi Ugovor (pisani ugovor ili ugovor na trajnom nosaču zapisa-trajnom mediju) najkasnije 60 dana pre početka turističkog putovanja. Nadalje ugovarač/putnik ostatak ugovorene cene plaća 20 dana pre početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Nakon obavljene rezervacionog dela uplate od

minimum 30% i više za određeni aranžman iznos od 10% od cene aranžmana je **NEPOVRATAN** osim u slučaju da agencija iz opravdanih razloga otkáže putovanje. Potpisom ugovora/potvrde o putovanju, uplatom akontacije, upisivanjem ličnih podataka i broja ličnog dokumenta prilikom kupovine turističkog aranžmana ili diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupovine usluga putem sredstava daljinske komunikacije Ugovarač/Putnik prihvata u celosti uslove rezervacije koje je u obavezi predhodno pažljivo i detaljno proučio, Opšte uslove putovanja, i potvrđuje kupovinu turističkog aranžmana kod Flamenco Travel-a, a koji je u vidu Programa putovanja sastavni deo ugovora/potvrde o putovanju. Potpisom ugovora Ugovarač/Putnik potvrđuje da mu je uredno uručen Program putovanja, Opšti uslovi putovanja, ponuđen paket putnog i zdravstvenog osiguranja što je jasno naglašeno u klauzuli ugovora/potvrde o putovanju. Ugovaraču/Putniku je predočeno da ugovorena cena uključuje osiguranje putnika u prevozu i objektima za šta je odgovoran prevoznik i davaoc smeštajnih usluga po uslovima istih. Ugovarač/Putnik svojim potpisom i uplatom akontacije garantuje da je ovlašćen dati podatke ostalih putnika a u svrhu realizacije ugovora-potvrde o putovanju i da su gore prikazani navodi tačni, korektni, da je preuzeo potrebnu dokumentaciju neposredno potrebnu za realizaciju ugovora po aranžmanu. Ugovarač/Putnik prihvata da ukoliko u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10.ovih uslova. Ukoliko posebnim, UGOVOROM O POSLOVNOJ SARADNJI, nije definisano, ugovarač-korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave i ugovaranja putovanja za grupu putnika u obavezi je uplatiti najmanje 50% cene aranžmana, dok ostatak ima u obavezi uplatiti najkasnije 21 dan pre polaska na putovanje.

2.PLAĆANJE

Za dan plaćanja računa se dan kada je ugovarač/putnik izvršio uplatu na blagajni Organizatora putovanja odnosno kada Organizator dobije uplatu na svoj bankovski račun. Opštim uslovima putovanja predviđeno je da se pri zaključenju ugovora uplati avans u vrednosti od 30% cene putovanja. Depozit-Avansna uplata biće uračunata u cenu putovanja. Ostatak iznosa cene putovanja uplaćuje se oko 20 dana pre početka putovanja osim ako to nije posebno naglašeno u Programu putovanja. Prilikom plaćanja kreditnom karticom sa Vašeg računa će se automatski skidati određeni iznos u skladu sa određenim ugovorenim terminima. U skladu sa uslovima negotovinskog poslovanja finansijskih institucija, u slučaju negotovinskog plaćanja (kreditne kartice, čekovi...) a za slučaj povraćaja plaćanja Organizator ni u jednom slučaju ne isplaćuje gotovinu. Posebni uslovi plaćanja mogu biti predviđeni programom putovanja. Izvršenjem kompletne uplate Vaša putna dokumenta možete dobiti u poslovnicu u kojoj ste izvršili rezervaciju. Uputstva u programu putovanja kao i u reklamnom materijalu mogu za pojedine usluge (npr.za neke posebne avionske tafone) imati raniji datum dospelosti. Storniranjem kompletne rezervacije ove takse se smatraju odmah dospelim. Ukoliko avans ili ostatak iznosa ne uplatite u skladu sa odgovarajućim ugovorenim datumima dospelosti, ovlašćeni smo da nakon opomene sa postavljenim rokom odustanemo od ugovora o putovanju, pri čemu troškovi koji nastanu u vezi odustajanja od ugovora i u skladu sa ugovorom, odredbe o otkazu putovanja od strane putnika i padaju na Vaš teret.

3.OBAVEZA, ODGOVORNOST I PRAVA ORGANIZATORA:

Organizator putovanja je u obavezi na svim grupnim i individualnim Programima putovanja, jasno naznačiti koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smeštaj, prevoz, organizacija i vođstvo putovanja. Organizator putovanja je u obavezi naznačiti i kategoriju usluge koja je važeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa putovanja. Organizator putovanja je dužan da postupa sa pažnjom dobrog privrednika i odgovoran je za savesnu, stručnu i kvalifikovanu pripremu i organizaciju putovanja, pažljiv izbor i kontrolu davaoca usluga, adekvatno ispunjenje minimum ugovorenih usuga u okviru programa putovanja, odgovara za izbor lica zaduženih za obavljanje usluga, tačnost svih opisa usluga u prospektima, katalozima i programu putovanja (sem u slučaju neke izmene ukoliko je o istoj blagovremeno obavestio putnika a najkasnije do početka putovanja i dužan je navedenu izmenu da unese u prospekte, kataloge i program putovanja), dužan je da čuva lične podatke putnika kao poslovnu tajnu na način određen u tački 16 ovih Opštih uslova putovanja. Da organizator sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku stavi na raspolaganje pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja), Opšte uslove putovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i da ga informiše i ponudi moguće vidove putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog- osiguranja). Da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije-prigovora putnika u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom ugovarača/putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator ne može uticati i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvideti i prevladati. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko su neke aktivnosti i sadržaji koji zavise od vremenskih prilika (nedostatak snega, niska temperatura, učestale kiše i slično) i prirodnim pojavama (cvetanje mora, pojave insekata, meduza, i slično) ne mogu realizovati u skladu sa očekivanjima putnika. Organizator ne odgovara za neadekvatno pružene usluge, za telesne povrede, materijalnu i nematerijalnu štetu koja nastane isključivo u vezi sa pružanjem usluga od strane angažovanih trećih lica a koje su u ponudi putovanja i u Programu putovanja jasno i izričito označene kao usluge trećih lica. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja turističkog aranžmana kada ponašanje korisnika aranžmana nije bilo u skladu s pravnim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik usluga nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana. Ugovorno ograničenje odgovornosti-Naša ugovorna odgovornost za štete koje ne spadaju u telesne povrede i ograničena je na trostruki iznos cene putovanja, a) ukoliko štetu uzrokovanu putniku nismo učinili namerno, niti iz grube nepažnje, b) ukoliko smo odgovorni za štetu učinjenu samom putniku zbog krivice nosioca ugovorenih usluga. Deliktno ograničenje odgovornosti-Naša deliktna odgovornost za štete na stvarima, koje nisu nastale sa namerom ili iz grube nepažnje, ograničava se na trostruki iznos cene putovanja. Najveća suma za pokrće odgovornosti važi za klijenta i putovanje. Shodno Montrealskom

sporazumu ograničenja nemaju uticaja na moguće zahteve koji stoje u vezi sa prtljagom. Ugovorno isključenje zakonske odgovornosti za dodatne usluge drugih dobavljača-Ne odogovaramo za smetnje, kao ni za štete prouzrokovane licima i stvarima, a u vezi sa uslugama koje se izvršavaju kao dodatne usluge (npr. izleti, sportske manifestacije, posete pozorištu, izložbe, prevoz od i do ponudjenog polaznog mesta i ciljnog odredišta, fakultativni izleti...), ako su ove usluge kao dodatne usluge izričito i jasno naznačene u putnom aranžmanu i potvrdi rezervacije i uz navođenje drugih dobavljača, tako da je evidentno da one nisu sastavni deo naših putnih usluga. Ipak, odgovorni smo za sledeće: a) za usluge koje obuhvataju prevoz od ponudjenog polazišta do ponudjenog ciljnog mesta putovanja, međuprevoz i smeštaj tokom trajanja putovanja, b) ako i ukoliko smo mi uzrokovali štetu kao posledicu nemara sa naše strane u organizaciji i prosleđivanju informacija do drugih dobavljača. Organizator putovanja saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara se o pravima i interesima putnika a u slučaju da se Zakonom u turizmu utvrđuje širi obim prava putnika u odnosu na ove Opšte uslove primenjivaće se odredbe zakona Republike Srbije. U skladu sa propisima zaposleni od strane Organizatora putovanja su obavezi u agenciji u kojoj se sklapa ugovor sa Ugovaračem/Putnikom istom staviti na raspolaganje reklamni materijal, i ove Opšte uslove putovanja u pisanom ili obezbediti pristup u elektronskom obliku, dati odgovarajuće obaveštenje o osnovnim graničnim formalnostima pri izdavanju viza, zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Potpisivanjem Ugovora između Organizatora putovanja i Ugovarača/Putnika kao i u ime ostalih putnika koji su navedeni u Ugovoru Ugovarač/Putnik potvrđuje da su mu bile prezentovane sve potrebne informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

4.OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

Da se ugovarač/putnik detaljno upozna sa Programom putovanja, Opštim uslovima putovanja, uslovima putnog i zdravstvenog osiguranja stavljenim na raspolaganje i da zaključenjem ugovora u svoje ime, u ime ostalih putnika, za koje prihvata svu odgovornost, zaključenjem Ugovora/potvrde o putovanju i u ime ostalih korisnika usluga za čije potrebe zaključuje ugovor, potvrđuje da ih u celosti prihvata, da uplati ugovorenu cenu po uslovima, rokovima i na način predviđen programom putovanja i Ugovorom/potvrdi o putovanju, Opštim uslovima putovanja. Da organizatoru blagovremeno dostavi sve potrebne podatke i dokumenta za organizovanje putovanja i da garantuje da on, njegove isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove određene propisima Republike Srbije, tranzitne i odredišne zemlje (granične, carinske, sanitarne, monetarne i druge propise) i po sopstvenom izboru obavezno obezbedi odgovarajuće polise putnog i zdravstvenog osiguranja. Da snosi odgovornost i isplati svu pričinjenu štetu u sredstvima prevoza, smeštajnim objektima, kao i na ostalim objektima, štetu snosi isključivo počinilac, odnosno osoba koja je odgovorna za počiniooca kada počinilac sam nije u stanju materijalno i kazneno odgovarati. Da isplati eventualno pričinjenu štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa, Opštih uslova putovanja a u punom iznosu pričinjene štete koja će biti obavezno konstatovana uz prisustvo ad hoc formirane komisije od strane davaoca usluga u prisustvu predstavnika agencije, ovlašćenog predstavnika agencije, nekog od prisustvničkih učesnika putovanja, vođe putovanja a sve zbog lakšeg dokazivanja. Da odredi drugo lice da umesto njega putuje a roku od minimum 5 dana od dana putovanja nakon kojih nema pravo predložiti zamenu, uz uslov da to lice ispunjava sve uslove predviđene za određeno-ugovoreno putovanje i organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika. Da opravdani prigovor na licu mesta bez odlaganja saopšti organizatoru i neposrednom pružaocu usluga. Putnik ima pravo na nanaknadu materijalne štete koja je nastala iz nedozvoljenih radnji ukoliko šteta nije pričinjena namerno ili usled grube nepažnje/nehata. Organizator putovanja će preuzeti odgovornosti i nadoknaditi materijalnu štetu u iznosu od srazmerno neiskorištene usluge. Nastanak štete će konstatovati ad hoc komisija (gore definisana). Organizator ne odgovara za nematerijalnu štetu, telesne povrede, gubitak prtljaga, kao i za štetu od koje je osiguran. Putnik je dužan odmah da obavesti organizatora ili njegovog predstavnika o nastaloj šteti. Apsolutna zastarelost potraživanja naknade štete nastupa u roku od 1 godine od dana završetka putovanja. Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije www.mfa.gov.rs, ili na drugi način o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika. Informacije koje su objavljene na sajtu ne mogu imati pravni značaj usled promenjenih okolnosti.

5.CENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:

Sadržaj programa putovanja čini cena aranžmana uključujući sve što je navedeno u program. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje vize, putno osiguranje, napojnice, vakcinacije, dodatna ishrana i slično) koje nisu uključene u cenu aranžmana a Organizator putovanja ih može blagovremeno obezbediti i uključiti u Ugovor i program putovanja a koje Ugovarač/Putnik posebno plaća. Cene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata se vrši u zemlji u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Cene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora-reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se u valuti domicilne zemlje na licu mesta ino partneru organizatora putovanja. Cena programa putovanja uključuje paket aranžman, kombinaciju najmanje dve ili više sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smeštaja, ishrane, priprema i organizacija putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (u daljem tekstu: standardne usluge). ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno-navedeno ili posebno ugovoreno kao što su troškovi: aerodromskih taksi, turističkog vodiča, lokalnog vodiča ili asistenciju predstavnika organizatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki, suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluge room servisa, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (u daljem tekstu: posebne usluge). Ukoliko agencija nastupa kao posrednik u svojstvu subagenta a u ime organizatora putovanja, posrednik ima pravo uvećanja cene za realno izazvane troškove: slanje dokumentacije na viziranje, dostave

dokumentacije na adresu i ostalih realno izazvanih troškova prilikom realizacije ugovora o putovanju. Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i zahtevaju poseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom, koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivni, u inostranstvu po konačnom izboru samog putnika, tako da organizator ne može biti odgovoran za fakultativne izlete, niti druge vidove koji su sadržani u navedenoj usluzi fakultativnih programa. 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 ugovorom i programom putovanja ili posebno pisanim putem ugovorene. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisane od neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme-čas polaska ili dolaska putnika u ulaska putnika u smeštajni 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 vreme poletanja 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 predviđeni su za putovanje (a kada su u pitanju drugi vidovi prevoza putnika putovanje može trajati i više dana do određene destinacije) i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja već samo označavaju 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 časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja obavezan sastanak putnika je na aerodromu a koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak-dolazak, poletanje-sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smeštajnom objektu, smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Ugovarač/Putnik prihvata obavezu provere poletanja aviona 48 časova pre polaska i da li je došlo do eventualne promene vremena poletanja. Usluge turističkog vodiča, pratioca putnika, grupe ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene su programom putovanja i ne podrazumeva celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva vodiča, pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a ne pridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih Opštih uslova putovanja i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Dodatno angažovanje-asistencija pratioca putnika-grupe ili lokalnog predstavnika mora se ugovoriti pre putovanja, jer za sve dodatne zahteve organizator nije u obavezi da ispuni. Organizator putovanja ne odgovara za eventualne greške u štampi niti za naknadne promene u novim izdanjima reklamnih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Ugovaraču/Putniku pre potpisivanja ugovora, pa su u tom smislu smatraju merodavnim podaci navedeni u Ugovoru a ne u reklamnom materijalu. Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika. Sklapanjem Ugovora Ugovarača/Putnika sa Organizatorom putovanja kao "Last Minute" (putovanje u poslednji trenutak) ili Ugovor u kojem nije naglašena smeštajna jedinica do momenta dolaska na određište za koju Ugovarač/Putnik saznaje na licu mesta (akcije pod nazivom: no name hotel, fortuna, as, roulette i slično) tada prihvata sve rizike tog putovanja. Organizator naglašava da ta putovanja sadrže u sebi neizvesne činjenice na koje Organizator ne može uticati a Ugovarač/Putnik prvenstveno zbog povoljne cene prihvatio je takvo putovanje pa zbog toga se odriče na pravo prigovora u bilo kojem smislu prema Organizatoru putovanja.

6.PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:

Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene do 15 dana pre početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute to jeste deviznog kursa ili do promene u tarifama prevoznika (npr.povećanje cena boravišnih taxi, avio taxi, lučkih taxi i dr.) i u zakonom predviđenim slučajevima. Povećanje cene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promene navedenih kalkulatvinih elemenata. Za povećanje objavljene cene do 10% ugovarač/putnik je saglasan da nije potrebna posebna saglasnost ugovarača/putnika i da prihvata izmenu bez primedbi uz adekvatno objašnjenje uzroka uvećanja cene. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, ugovarač/putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze plaćanja storno penala i naknade štete organizatoru putovanja, najkasnije u roku od 48 časova od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom i prihvata obavezu plaćanja aranžmana po novonastaloj ceni. Ukoliko je povećanje više od 10% možete da zamenite putovanje za slično bez dodatne doplate ukoliko smo u mogućnosti da Vam obezbedimo takvo putovanje iz naše ponude. Molimo Vas da iskoristite Vaše pravo odustajanja ili promene aranžmana neposredno posle dobijanja informacije oko promene cene usluga. Objavljena sniženja cene aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora-reklamacije putnika prema rganizatoru. Organizator je ovlašćen da u svako doba, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanjim cenu aranžmana, čije umanjenje vredi od momenta objavljivanja i nije obavezujuće prema već zaključenim ugovorima o putovanju, i ne može predstavljati bilo kakav zahtev ugovarača/putnika prema organizatoru putovanja za povraćaj novca usled eventualne razlike u ceni u odnosu koju je predhodno ugovorio. **Neiskorišćenje usluge -**

Ukoliko neke od usluga putovanja koje su Vam uredno ponuđene ne možete da iskoristite zbog prevremenog povratka ili nekog drugog hitnog razloga nemate pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene putovanja. Mi ćemo se ipak potruditi da od uslugodavca dobijemo naknadu na račun uštede na troškovima što ne znači da će ih uslugodavci i prihvatiti kao opravdan zahtev. Ova obaveza se neće ispunjavati kada se radi o manje značajnim uslugama ili u slučaju usluga za koje postoji zakonska obaveza plaćanja. Naknadu za originalne vaučere koje mi obezbeđujemo (npr. hotelski lanci, iznajmljivanje kola i slično) kao i troškovi štampe, dostave padaju na Vaš teret u slučaju zahteva po pitanju neiskorištenih usluga. Za neiskorišćene usluge za vreme trajanja aranžmana može da se traži smanjenje cene aranžmana, pod uslovom da ste blagovremeno ukazali na problem na licu mesta a da isti nije bio otklonjen. **Popusti za decu i druge pogodnosti:** Molimo Vas da obratite posebnu pažnju na popuste za decu, kao i na ostale pogodnosti (godina starosti, prvo dete, drugo dete, korišćenje zajedničkog ležaja i slično) koje su posebno prikazane kod opisa aranžmana u program putovanja.

7.KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva, usluge i drugo, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima, van nadzora i uticaja su organizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju standardene usluge (prosečnih standardnih kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mesta), te ako ugovarač/putnik nije posebno ugovorio dodatne posebne usluge u vidu usluga posebnih dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru putovanja. Opisi sadržani u ponudi organizatora putovanja odnose se isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje. Navedeni sadržaji u program putovanja, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre, npr. rad otvorenog bazena u zimskom periodu ili rad zatvorenog bazena u letnjem periodu i slično, a sve u skladu sa pravilima davanja usluga. Organizatora putovanja ne obavezuju paušalne-umene izjave koje nisu u skladu sa programom putovanja i ugovorom-potvrdom o putovanju.

8.SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio prevoz ili smeštaj posebnih odlika koji odudaraju od standardnih usluga, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju, položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ponuđeni hoteli, apartmani i drugi smeštajni objekti u Agencijskim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Smeštaj, prehrana, udobnost i druge usluge su pod nadzorom mesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smeštaja i usluga su različiti i nisu uporedivi. Raspored smeštaja u sobama, apartmanima, prevozu i slično određuje recepcija ili davaoc usluga u mestu boravka. Ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja, a na teret organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u ceni srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a posebno na: deponovanje i čuvanje novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ukoliko drukčije nije ugovoreno, smeštaj putnika u objekat je najranije posle 16,00 časova na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 časova na dan završetka korišćenja usluge. Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) 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 mogu pogoršati kvalitete smeštaja. Ukoliko ste rezervisali apartman zakupodavac Vam pri predaji apartmana može tražiti odgovarajuću kauciju za eventualne sporedne troškove, konačno čišćenje, koje ćete morati da platite, kao i za eventualno nastalu štetu. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je od destinacije do destinacije i u objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa. Organizator ne pružima odgovornost za gubitak, krađu, vrednosti ili dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za bilo kakvu štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera ili davaoca usluga. Raznovrsnost, kvalitet hrane, servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu švedskog stola ili menija. Usluga All Inclusive ili All Inclusive Light i bilo koja druga usluga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije i na istoj destinaciji. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumeva kontinentalni doručak. Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako to nije posebno ugovoreno itd.). Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu, realizacije putovanja, graničnih i carinskih posledica, posledice ispisivanja nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vođiča na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. **Obaveze informisanja o identitetu aktivne avio kompanije-**Na osnovu odredbe Evropske Unije o informisanju putnika na letu o identitetu aktivne avio kompanije, dužni smo da Vas prilikom rezervacije obavestimo o identitetu avio kompanije, kao i o svim uslugama vazdušnog prevoza koje treba da se izvrše tokom putovanja. Ukoliko prilikom rezervacije još nije utvrđena aktivna avio kompanija, mi smo dužni da Vas obavestimo o avio prevoziocu koji će verovatno

realizovati ovo putovanje. Ukoliko smo upoznati sa informacijom o avio kompaniji koja će realizovati putovanje, mi ćemo Vas o tome obavestiti. Ukoliko dođe do promene navedene aktivne avio kompanije, mi ćemo Vas odmah obavestiti o toj promeni. Takozvana „Crna lista“ može da se aktivira između ostalog na sledećoj internet stranici: http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/doc/flywell/2006_03_22_flywell_list_en.pdf. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja. Tokom korištenja usluga prevoza, smeštaja i sl. koji važe u zemlji u kojoj je registrovan davaoc usluga, za sigurnost, bezbednost i osiguranje putnika odgovoran je izričito davaoc usluga po uslovima i pravilima davaoca usluga za šta nikakvu odgovornost ne snosi Organizator putovanja (npr. Prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok, piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno...). Ugovarač/putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu. Ukoliko je putnik pod dejstvom alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja, organizator putovanja ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta snosi lično i neće biti obaveza organizatora putovanja, a ukoliko ugovarač/putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se skala otkaza iz Člana 12. U prevoznim sredstvima je najstrožije zabranjeno pušenje, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava. Svaki putnik koji svojim neadekvatnim ponašanjem uznemirava druge putnike, stvara buku, uništava imovinu ili ometa vozače i pratioca u poslu, biće odmah isključen sa putovanja bez prava na povrat novca i troškove za povrat u mesto polaska. Sva deca preko dve godine obavezno imaju svoje sedišta u autobusu. Agencija pravi raspored sedenja, uzimajući u obzir starija lica, porodice sa malom decom, trudnice, kao i vreme uplate. **Putnik je potpisom Ugovora o putovanju saglasan da će prihvatiti sedišta koje mu agencija dodeli.** Agencija određuje mesto polaska, mesta za pauze i njihovu dužinu. Uplatom prevoza, putnik prihvata sve gore navedeno, bez prava na prigovor i žalbu. Prevoz prtljaga (jedan komad po putniku) je besplatan. Prostor za prtljag je u autobusu ograničen stoga vodimo računa o saputniku i on je član grupe. Izuzimamo dečija kolica i ortopedska pomagala. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku. Za ugovoreni prevoz agencija prevozi putnike do kuće ili hotela onoliko koliko je to fizički moguće. Prenos prtljaga do smeštajne jedinice putnici obavljaju sami (još jedan razlog da smanjite vaš prtljag) Obeležite vaš prtljag: ime, prezime, telefon. U slučaju gubitka lakše će biti pronađen. Ukoliko transport prtljaga od parking do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari agencija kao i prevoznik ne odgovaraju usled toga, zbog vaše bezbednosti, pridržavajte se uputstava pratioca grupe. Posada prevoznog sredstva je odgovorna za tok i bezbednost vašeg putovanja, pustite ih da neometano rade svoj posao. Ako imate primedbe na njihov rad obratite se pratiocu ili agenciji, nikako vozaču, nervozan vozač nije dobar vozač

9.REZERVACIJE I TROŠKOVI DODATNIH USLUGA

Ukoliko Ugovarač/Putnik podnese zahtev za dodatne usluge, obavezuje se u trenutku podnošenja zahteva, na ime garancije plaćanja takvih usluga Flamenco Travel-u uplatiti gotovinski iznos u visini od 10% ukupne cene dodatne usluge, odnosno ovlašćuje Flamenco Travel da izvrši terećenje kreditne kartice u visini od 10% ukupne cene dodatne usluge. Ukoliko u trenutku upita cena dodatne usluge nije poznata, putnik je obavezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 100,00 eura u protivdinarskoj vrednosti, odnosno Flamenco Travel će za navedeni iznos izvršiti terećenje po kreditnoj kartici. Flamenco Travel se obavezuje izvestiti putnika o raspoloživosti dodatnih usluga najkasnije u roku od 5 radnih dana od podnošenja zahteva. Ugovarač/Putnik se obavezuje u roku od 24 sata od primanja obavesti Flamenco Travel-u o raspoloživosti dodatnih usluga uplatiti ukupan iznos cene usluge, time da se uplaćeni gotovinski polog odnosno iznos plaćen putem kreditne kartice uračunava u cenu usluge. Ukoliko Ugovarač/Putnik ne izvrši uplatu u navedenom roku, Flamenco Travel zadržava uplaćeni gotovinski iznos, odnosno iznos naplaćen terećenjem kreditne kartice. Ukoliko Flamenco Travel u navedenom roku obavesti putnika o nepostojanju raspoloživih dodatnih usluga, obavezuje se da u roku od 2 radna dana od davanja obavesti, izvrši povrat uplaćenog gotovinskog iznosa, odnosno izvrši storno uplatu putem kreditne kartice. Kada se radi o "rezervaciji na upit", korisnik turističkog aranžmana dužan je uplatiti najmanje 10% ukupne cene na ime rezervacije aranžmana koji mu se uračunavaju u konačnu cenu usluge i koji je NEPOVRATAN u slučaju odustajanja od rezervacije i aranžmana za koji je korisnik tražio rezervaciju. Ukoliko korisnik ne uplati depozit-polog od 10%, agencija nije dužna obaviti rezervaciju za tražene usluge. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni korisnik aranžmana izričito naglasi da samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija.

10.PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Srbije. Organizator putovanja obavezan je da informiše građane države Srbije u kojoj se obavlja ponuda i prodaja naših programa o propisima ili promenama propisa o ulasku u drugu državu. Organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je to obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Za ostale građane zaduženi su njihovi konzulati. Flamenco Travel nije odgovoran za nedobijanje vize ili nedobijanje vize u roku, čak i kada smo prihvatili da posređujemo. Vi sami snosite odgovornost za ispunjenje svih uslova. Sami snosite i posledice ukoliko se niste pridržavali određenih propisa, sem u slučaju kada ste od nas dobili pogrešnu informaciju. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Službenik agencije organizatora niti posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava, postojeće vize i ostalih 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. Putna dokumentacija podrazumeva: za aranžman uz sopstveni prevoz: original voucher i eventualne pismene obavesti, za aranžman autobusom: original voucher i program putovanja, za aranžman avionom: original voucher, program putovanja i avio kartu. Ukoliko putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu a za šta organizator putovanja ne snosi nikakve obaveze, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditet 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 obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome i sam snosi sve posledice i štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

11. OTKAZ I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:

U sledećim slučajevima možemo odustati od ugovora o putovanju pre početka putovanja ili raskinuti ovaj ugovor posle početka putovanja: a) bez poštovanja rokova, ukoliko putnik u velikoj meri ometa preduzimanje putovanja bez obzira na našu opomenu ili ukoliko se u istoj meri ponaša protivno ugovoru, tako da je momentalno poništavanje ugovora opravdano. U slučaju da mi raskinemo ugovor zadržavamo pravo na cenu putovanja; ipak moramo da obračunamo vrednost uštedjenih troškova, kao i njihove prednosti koje dobijamo na osnovu nekih drugih usluga koje nismo preuzeli, uključujući iznose koje su nam uračunali nosioci usluga; b) do 5 dana pre početka putovanja u slučaju da se ne može postići raspisani ili oficijelno određeni minimalan broj učesnika u putovanju, ako se u putnom aranžmanu, kao i u potvrdi putovanja za odgovarajuće putovanje ukazuje na minimalan broj učesnika, a ovaj broj, kao i period do kog se mora poslati izjava o povlačenju pre početka putovanja predviđenog u ugovoru, navode jasno i čitko. U svakom slučaju dužni smo da Vas odmah nakon stvaranja preduslova za nepreduzimanje putovanja o tome obavestimo i da Vam u što kraćem roku prosledimo izjavu o povlačenju. Bez odlaganja će Vam biti vraćena uplaćena cena putovanja. Ukoliko još ranije bude očigledno da se ne može postići minimalan broj učesnika u putovanju, bićete o tome informisani. Organizator može odustati od ugovora a usled okolnosti koje se nisu mogle predvideti, potpuno ili delimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje a koje su nastupile za vreme putovanja ili pre početka putovanja i turoperator i Vi imate pravo da odustanete od Ugovora. Ukoliko dođe do odustajanja od Ugovora, Flamenco Travel može da traži u Vaše ime novčanu naknadu za neiskorišćene usluge. Mi smo u obavezi da preduzmemo sve neophodne mere, a posebno ukoliko je Ugovorom regulisano i Vaš povratak sa putovanja, da Vas vratimo. Troškove za povratak sa putovanja snose solidarno Flamenco Travel i putnik. U svim ostalim slučajevima troškove snosi putnik. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 40 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidroglicerima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta. U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator pre početka i za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene programa putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta ili štrajk osoblja predviđenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti) nije u obavezi isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku s tim da troškovi koji su nastali usled izmene programa padaju na teret organizatora putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Povrat uplaćenog novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih priznanica-potvrda o uplati novca Agenciji, te potpisivanjem priznanice o prijemu to jest povratu uplaćenog novca. Korisnik usluga bez odgovarajuće potvrde, aranžmana snosi sve stvarno nastale troškove do trenutka otkaza aranžmana. Veći postotak povrata uplaćenog novca putnik može potraživati od osiguravajućeg društva ukoliko je kod ugovaranja uplatio polisu osiguranja od rizika otkaza od aranžmana ili je ona već uključena u cenu aranžmana.

12. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik može u svako doba odustati od putovanja i ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum dostave pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknadu štete koja pripada organizatoru putovanja. Ukoliko je putovanje rezervisano preko turističke agencije posrednika-sub agenta o odustajanju takođe možete obavestiti i agenciju. Preporučuje se da se obaveštenje o odustajanju uputi u pismenoj formi. Ukoliko odustanete od putovanja ili ne iskoristite putovanje možemo da tražimo naknadu za prouzrokovanu štetu. Visinu naknade možete videti u tački 11 ovih Opštih uslova putovanja. I pored toga Vi se slobodno možete pozvati na dokaze da šteta nije nastala ili je u odnosu na zahtevani paušal nastala neka neznatna šteta. Mi, takodje, zadržavamo pravo da odstupajući od navoda, u tački 11 navedenih paušala, zahtevamo veći iznos za stvarno učinjeno štetu. U ovom slučaju obavezni smo da zahtevanu odštetu potkrepimo konkretnim dokazima i

navedemo tačan iznos imajuću u vidu nastale troškove i eventualne izdatke druge vrste. Visina naknade u slučaju odustajanja zavisi od odabrane usluge. Dalje podatke o visini naknade u slučaju odustajanja možete videti u tački 11 Opštih uslova putovanja i u posebnim uslovima uz svaku pojedinačnu ponudu odnosno program putovanja. Molimo Vas da obavezno obratite pažnju na podatke koji za pojedine ponude odstupaju od Opštih uslova putovanja. Osim toga obratite pažnju na to, da ako ste sastavili više usluga koje sacinjavaju putovanje kao paket usluga ili pojedinačne usluge po pojedinačnim cenama (npr. let-poseban transfer-obilazak, transfer-obilasci-angažovanje posebnog vodiča, apartman-izlet i slično) storno takse se za tu vrstu usluga obračunavaju pojedinačno i sabiraju se na kraju. Visina naknade izražena je procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

10% ako se putovanje otkáže do 30 dana za izmenu 5%,

20% ako se otkáže 29 do 20 dana za izmenu 10%,

40% ako se otkáže 19 do 15 dana za izmenu 15%,

80% ako se otkáže 14 do 10 dana za izmenu 17%,

90% ako se otkáže 9 do 6 dana za izmenu 20%,

100% ako se otkáže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja za izmenu 30%.

Ukoliko se nakon rezervacije u skladu sa Vašim željama budu vršile izmene u pogledu datuma putovanja, ciljnog odredišta putovanja, mesta početka putovanja, smeštaja ili vrste prevoza naši troškovi su po pravilu isti kao i u slučaju odustajanja od Vaše strane. Stoga Vam moramo obračunati troškove u istom iznosu koji bi u trenutku promene rezervacije nastao u slučaju odustajanja. Za izmene druge vrste, koje su tek neznatnog značaja, obračunavamo ipak, nadoknadu za obradu promene 25 evra. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promene. Eventualna drugačija otkazna skala od navedene nalazi se u program putovanja ili katalogu aranžmana na koji se ta skala odnosi. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidenije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Ukoliko lice koje menja Vas prihvati ugovor, Vi zajedno sa ovim licem garantujete kao dužnik na ukupni iznos za cenu putovanja, kao i za uvećanje troškova koji su nastali ulaskom trećeg lica. Obaveštenja o odustajanju, promeni i izmenama rezervacije u principu ne zahtevaju posebnu formu, ali ukoliko je u Vašem interesu da imate dokaza za to, onda u svakom slučaju treba da budu u pismenoj formi. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja. U slučaju otkaza putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putniku novac vraća osiguravajuća kompanija čiju polisu o otkazu putovanja putnik poseduje. Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza i prpratne dokumentacije. Kako bi izbegli za posledicu štete za troškove odustajanja od putovanja i rizik u slučaju sprecenosti da otputujete preporučujemo Vam da uzmete polisu, osiguranje od odustajanja od putovanja u nekoj od osiguravajućih kuća. Za organizovanje grupnih putovanja a na zahtev grupe građana, osnovaca, srednjoškolaca, maturanata, studenata, apsolenata i slično važe uslovi iz aneksa Opštih pravila putovanja za grupe.

13.PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan za šta je ugovarač/putnik obavezan da se lično informiše kod davaoca usluga. Opštim standardima na charter letovima dozvoljena težina prtljaga je 15kg. redovnim avijonskim letovima 20.kg. Prtljag koji se unosi u avion kao ručni prtljag podložan je posebnim obavezama i standardima koje propisuje prevozioc davaoc usluga, za isto ugovarač/putnik je u obavezi da se direktno upozna lično kod avio prevozioca davaoca usluga poštujući propisane uslove avio prevozioca i propisane međunarodne standarde u avio prevozu. Višak prtljaga putnik plaća po važećim cenama davaoca usluga, avio-prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 2 komada prtljaga. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat te da lični prtljag ničim ne ugrožava okolinu i da ne sadrži opasne materije po okolinu i ljude što može izazvati za posledicu poverede međunarodno propisanih propisa. Kod autobuskog prevoza putnik ima pravo na prevoz dve torbe uobičajene veličine. U slučaju da prevoznik odredi drugačija ograničenja u prevozu prtljaga od navedenog Organizator putovanja će o tome obavestiti Ugovarača/putnika prilikom sklapanja ugovora o putovanju. Ugovarač/putnik je u obavezi da najavi poseban zahte za prtljagom, Organizator putovanja će pokušati da zadovolji unapred najavljeni zahtev ali ne garantuje ispunjenje istog zahteva. Prevoznik ima pravo da zbog ograničenog kapaciteta, nosivosti, ne primi dodatni i poseban prtljag. Organizator stoga ne snosi nikakvu štetu za bilo koji trošak odnosno štetu koju Ugovarač/Putnik zbog toga pretrpi. Organizator putovanja ne odgovara za gubitak odnosno oštećenje vrednih predmeta ili novca koji se nalaze u predatom prtljagu. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno kod prevoznika, pružaoca usluga smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim, domaćim propisima i uzansama. Preporučujemo Vam

da prilikom letenja hitno na licu mesta putem obrasca za prijavljivanje štete (P.I.R.) prijavite štetu i kašnjenje u dostavi prtljaga nadležnoj avio-kompaniji. Avio-kompanije po pravilu odbijaju da izvrše naknadu štete, ukoliko zahtev za prijavljivanje štete nije ispunjen. Šteta nastala prilikom gubitka prtljaga mora se prijaviti u roku od 7 dana, u slučaju kašnjenja u roku od 21 dan nakon izručenja. U ostalom, gubitak, šteta ili pogrešno odnošenje putnog prtljaga mora se prijaviti putničkoj agenciji ili lokalnom predstvištvu organizatora putovanja.

14.OSIGURANJE:

Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranje tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja) za putovanja u inostranstvu i u Republici Srbiji. Preporučuje se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ili pojedini vidovi osiguranja možete videti na web sajtovima osiguravajućih kuća, smatraju se sastavnim delom ponude organizatora putovanja i da je ugovarač/putnik upoznat sa istim i prihvata da se lično dodatno informiše kod osiguravača o ponuđenim uslugama, osim ako programom putovanja nije ponuđen neki drugi paket ili vid putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize za većinu zemalja te je u obavezi da isto pribavi. Ako je navedeno u programu putovanja, Vaš aranžman obuhvata i zdravstveno osiguranje sa asistencijom, a sve prema Uslovima osiguravača, koji su Vam dostupni u našoj agenciji i sastavni su deo naše ponude. Sve podatke i objašnjenja vezano za ostvarivanje ovog prava, koji u datim uslovima nisu sadržani, ili Vam je potrebno detaljnije objašnjenje možete isključivo dobiti od osiguravača, te eventualne informacije date od trećih lica, posrednika, organizatora i slično a ne direktno od osiguravača, se ne mogu smatrati kompetentnim i ne snose za posledicu odgovornosti organizatora putovanja. Molimo Vas da sa posebnom pažnjom proučite uputstvo za slučaj nastupanja osiguranog slučaja i Vaše obaveze u tom smislu, radi što efikasnijeg ostvarivanja Vaših prava po osnovu osiguranja. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima davaoca osiguranja i da iste u celosti prihvata, kao sve druge vidove osiguranja koje je osiguravač nudi, i to zdravstvenim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, drugim vidovima osiguranja kao i dodatnim uslugama i ponudama osiguravača a koje mogu biti u vezi sa ugovorenim putovanjem.

15.OSIGURANJE OD RIZIKA OD OTKAZA PUTOVANJA

Molimo Vas da obratite pažnju na to da u cenu aranžmana u katalogu nije uključena cena osiguranja za otkaz putovanja i osiguranja za dodatne troškove. Ukoliko odustanete od putovanja pre početka putovanja Vama se zaračunavaju storno penali. Prilikom prekida putovanja može da dođe do naknadnih troškova. Predlažemo Vam da obezbedite osiguranje za putovanje neke od osiguravajućih kuća. Ukoliko Ugovarač/Putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih okolnosti mogao otkazati putovanje, a u cilju izbegavanja troškova od odustajanja od putovanja navedenih u tački 11.ovih Opštih uslova putovanja, tada može uplatiti osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora, te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrednosti putovanja, a prema cenovniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene okolnosti kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo skladno svojim uslovima. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje troškovi pribavljanja viza, bez obzira što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza putovanja. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza putovanja, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti Flamenco Travel zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim iz tačke 11. ovih Opštih uslova putovanja. Ostali uslovi osiguranja nalaze se na polisi osiguranja iz njih važe uslovi koje je izdalo osiguravajuće društvo.

16.OSIGURANJE OD POSLEDICA NESREĆNOG SLUČAJA, BOLESTI, OD RIZIKA OŠTEĆENJA PRTLJAGA I GUBITKA PRTLJAGA

Cene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesrećnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja ili gubitka prtljaga kao i dobrovoljnog zdravstveno osiguranja. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni deo i ovi Opšti uslovi putovanja smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja gore navedena. U slučaju da putnik zahteva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti direktno kod jednoga od osiguravača ili kod Flamenco Travel-a, pri čemu Flamenco Travel deluje samo kao posrednik. Preporučujemo detaljno proučiti uvjete osiguranja pre sklapanja ugovora sa osiguravajućim društvom.

17.PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA:

Ugovarač/Putnik prihvata obavezu da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), saradivati u dobroj nameri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako opravdani uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja obavezno pisanu potvrdu u dva primerka koju obojica potpisuju, i tom prilikom Ugovarač/Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rešenja smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. U slučaju ne kooperativnosti predstavnika agencije ili davaoca usluga na licu mesta ugovarač/putnik je dužan po hitnom postupku pozvati agenciju gde je uplatio aranžman i usmeno prijaviti nastale problem kao i obavezno u bilo kojoj pisanoj formi putem faksa ili elektronske pošte proslediti detaljno nastale problem sa naglašenim broje Ugovora, Vouchera. Bilo koje paušalne izjave Ugovarača/Putnika tipa da nije mogao naći predstavnika agencije i slično smatra se ne argumentovane i neće biti razmatrane kao osnovane žalbe. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, putnik je obavezan u roku od 8 dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja,

isključivo organizatoru, dostaviti opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (potvrdu o prigovoru, račune o plaćenim dodatnim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovane i kvantifikovane u odnosu na svakog putnika ponaosob kao i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni. Svaki Ugovarač/Putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne reklamacije. - Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Organizator je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 15 dana od dana prijema iste, i u istom roku izvršiti povraćaj sredstava na ime sniženja cene, za slučaj da je prigovor opravdan, isplati razliku u ceni, sve od dana prijema uredne reklamacije. Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, organizator će obavestiti i dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima a u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos celokupne cene programa putovanja Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom organizatora za mirno rešenje 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 razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima putovanja, kada je organizator putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom 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. Dok postupak reklamacije i rešenja traje, a ukupno najviše 15, ili ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provere navoda iz prigovora, agencija može odgoditi rok donošenja rešenja za još 15 dana, a o čemu je obavezna u pismenom obliku obavestiti putnika - podnosioca prigovora odnosno 30 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Ugovarač/Putnik i Organizator putovanja će eventualne sporove pokušati da reše mirnim putem u roku od 30 dana od dana ulaganja prigovora, a ukoliko u navedenom roku ne bude rešen spor, Ugovarač/putnik i Organizator putovanja ugovaraju nadležnost i primenu Zakonskih prava Republike Srbije i mesnu nadležnost stvarno nadležnog suda prema sedištu Organizatora putovanja i ugovaraju da je merodavno pravo, pravo Republike Srbije. Najviša naknada po prigovoru može biti 90% od cene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana naknadu idealne štete. U slučaju sklapanja ugovora po sistemu „Last minute“ ili sličnoj ponudi putnik se odriče prava na prigovor. Naglašavamo ukoliko se ipak putovanje ne realizuje u skladu sa ugovorom i programom putovanja možete da zatražite pomoć. Za to je potrebno Vaša puna saradnja bez obzira na našu veoma važnu obavezu pružanja ugovorenih usluga. Stoga ste dužni da učinite sve što je u Vašoj moći, da biste doprineli otklanjanju smetnje i eventualno smanjili štetu koja nastaje ili da biste je potpuno izbegli. Posebno ste dužni da bez odlaganja prijavite Vaše reklamacije. Obratite se za to najpre našem lokalnom zastupniku na odredistu (pogledati putnu dokumentaciju). Ukoliko putna dokumentacija ne sadrži nikakvu napomenu u vezi lokalnog zastupnika, stupite u kontakt direktno sa nama - Flamenco Travel-a pozovete na broj +381 21 459177 ili +381 21 459560 od ponedeljka do petka od 9-17 časova po srednje evropskom računanju vremena, subotom od 09,00 do 14,00 časova. Faks uvek možete proslediti na broj +381 21 459177 ili e-mail na info@flamencotravel.rs. Kako bi mogli pristupiti realizaciji problema molimo Vas da u svakom slučaju navedete broj putovanja, naznačen u Ugovoru o putovanju ili voucheru, odredite i datum polaska na putovanje. U svakom slučaju ukoliko je putovanje u velikoj meri otežano usled manjkavosti, a mi uprkos Vašem zahtevu nismo pružili pomoć u adekvatnom roku, možete da raskinete ugovor u skladu sa zakonskim odredbama. U tom slučaju dugujete nam deo cene putnog aranžmana koji se odnosi na izvršene usluge, ukoliko te usluge za Vas nisu bile u potpunosti bezvredne. Bez obzira na smanjenje ili raskid ugovora možete da zahtevate naknadu štete zbog neispunjenja ugovornih uslova, osim ako manjkavost putovanja počiva na okolnosti koju mi nismo mogli da zastupamo. **Zastarevanje**-zahtevi Ugovarača/Putnika, a u vezi sa povredom života, tela ili zdravlja, koji nastaju zbog nemarne povrede obaveza organizatora putovanja ili zbog namerne ili nemarne povrede obaveza zakonskog zastupnika ili saradnika Organizatora putovanja, zastarevaju posle 2 godine. To važi i za zahteve za naknadu nekih drugih šteta, koje počivaju na povredi obaveza nastalih iz grube nepažnje Organizatora putovanja ili namerne ili grube nepažnje zakonskog zastupnika ili saradnika Organizatora putovanja, a) Svi ostali zahtevi zastarevaju posle godinu dana, b) Zastarevanje prema ovoj tački počinje na dan kada treba da se završi putovanje shodno ugovornim odredbama, c) Ukoliko su pregovori ili okolnosti vezane za zahtev između putnika i organizatora puta nerešene, zastarevanje je otežano dok putnik ili organizator puta ne uskrati nastavak pregovora. Zastarevanje počinje najranije tri meseca nakon završetka otežanog perioda. Usled realizovanja putovanja protivno ugovoru klijent može da sprovede svoje zahteve u roku od mesec dana nakon ugovorom predviđenog perioda za završetak putovanja. Sprovođenje ovih zahteva može da se izvrši samo u datom roku i to u odnosu na organizatora putovanja prema navedenoj adresi ili njegovom generalnom distributeru. Nakon isteka roka klijent može da sprovede svoje zahteve samo ako je bez sopstvene krivice bio sprečen da ispoštuje rok. To ne važi za rok za prijavljivanje štete na prtljagu, kašnjenja u dostavi prtljaga ili gubitka prtljaga prilikom letenja shodno tački 12. Gore navedeni slučajevi moraju da se prijave u roku od 7 dana ako je reč o gubitku prtljaga, a 21 dan ako prtljag kasni nakon izručenja.

18.OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI, NEISPUNJENJA USLUGA IZ PROGRAMA PUTOVANJA, STEČAJA ILI LIKVIDACIJE ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom Republike Srbije i propisima Ministarstva Turizma Republike Srbije o pružanju usluga u turizmu, u slučaju insolventnosti, platne nemogućnosti, stečaja, likvidacije, platne nemogućnosti i radi naknade štete ugovaraču putniku nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovorenih obaveza Flamenco Travel-a, ima sa Osiguravajućim Društvom **Takovo Osiguranje Polisu osiguranja od odgovornosti iz delatnosti broj 009432** i sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti iz delatnosti za štetu koju prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem, neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na paket-aranžman, izmirenje troškova nužnog smeštaja, ishrane, povratka putnika na mesto polaska a sve u slučaju nelikvidnosti, stečaja, platne nemogućnosti kao Organizatora putovanja. Polisu osiguranja (**kopiju**), dobićete uz Vašu putnu dokumentaciju uz koju možete realizovati naknadu u slučaju nelikvidnosti, stečaja, delimičnim neispunjenjem usluga ili likvidacije turoperatora-organizatora putovanja. Ugovor o putovanju, priznanice, fakture, račun, dokumenti o uplatama i Opšti uslovi putovanja vrede kao potvrda o plaćenom paket aranžmanu, putovanju, kao garancija, za realizovanje naknade putem osiguranja za slučaj nemogućnosti ispunjenja obaveza iz delatnosti organizatora putovanja te je u tu svrhu **polisa osiguranja od odgovornosti iz delatnosti kao garanciju izvršenja usluga ugovorena kod Takovo Osiguravajućeg Društva, Polisa br. 009432 od 27.08.2010.god.** kojom se pokrivaju štetni događaji koji mogu nastupiti u postupku realizacije paket aranžmana, turističkog putovanja. Možemo od Vas da tražimo potpisan ugovor, uplate, ugovorenu cenu putovanja, samo ukoliko je sigurno, da će organizator putovanja pri otkazu, neispunjenju određenih usluga, zbog nemogućnosti plaćanja kao Organizatora putovanja-turoperator ili usled postupka likvidacije, biti plaćena, nadoknađena cena za Vaše putovanje, za pričinjenu štetu ili povratak sa putovanja)). Putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži mogući način kontaktirati osiguravajuće društvo navedeno na Ugovoru o putovanju ili na drugoj odgovarajućoj ispravi. U slučaju potrebe aktiviranja garancije osiguranja, dužni ste predložiti Ugovor o putovanju-zaključeni turistički aranžman ili drugi oblik ugovora o poslovnoj saradnji, te obavezno i isključivo originalnim primercima priznanica sa uplatama u korist Flamenco Travel-a, u najkraćem roku kontaktirati **najbližu poslovnicu Takovo Osiguravajućeg društva** u svrhu naplate Vaših potraživanja ((E-mail: office@takovo-osiguranje.rs Web: www.takovo-osiguranje.rs), na telephone Call Center +381 0800 303 000 ili +381 34 303000 ili +381 34 303054, Dr.Zorana Đondića 15A, 34000 Kragujevac). Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, broj polise, ime i prezime, kontakt telefon i vrstu bolesti ili nezgode i pomoć koja je neophodna. Kada je korisnik osiguranja ugovarač/putnik , prijava osiguranog slučaja osiguravaču vrši se najkasnije u roku od 14 (četnaest) dana od dana nastanka osiguranog slučaja. Ugovarač/putnik također je dužan da: a.) Uputi prigovor nadležnoj turističkoj inspekciji u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja; b.) Prikupljena rešenja, mišljenja i ostala dokumenta turističke inspekcije prosledi osiguravaču.

19.INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“:

Individualne »rezervacije na upit« putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 20 Eura u dinarskoj protivvrednosti. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku a ako putnik ne prihvati ponudnu ili potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti.

21.OBAVEŠTENJA PRE I POSLE PUTOVANJA:

Pre putovanja organizator dostavlja obaveštenje o lokalnom predstavniku ili lokalnoj agenciji od koje po potrebi može zatražiti pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i drugim podacima radi neposrednog kontakta sa organizatorom. Ugovaraču/putniku su radi neposrednog kontakta sa organizatorom na raspolaganju adresa, telefon i elektronska pošta:

Flamenco Travel D.O.O. Stevana Branovačkog 6/I, Novi Sad

Tel/Fax: +381 21 459177, +381 21 459560

E-mail: info@flamencotravel.rs

Organizator ne šalje obaveštenja ugovaraču/putniku klasičnom poštom. Pre putovanja ugovarač/putnik obaveštenja može preuzeti na svom prijavnom mestu gde je dostupno do 1 dan pre početka putovanja. Putnik može dobiti obaveštenje na svoju elektronsku poštu u slučaju da je istu dao prilikom prijavljivanja. Šteta koja bi nastala zato što je ugovarač/putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresu elektronske pošte u svrhu dostavljanja obaveštenja snosi lično. Nakon otpočinjanja putovanja, ugovarač/putnik je dužan da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 časova informiše kod lokalnog predstavnika organizatora, lokalne agencije partnera organizatora ili od predstavnika agencije ukoliko je pratioc grupe o tačnom vremenu povratka. U slučaju ne odazivanja na vreme i mesto koje naglašeno kao mesto sastanka za povratak i kašnjenja ugovarač/putnik nastale troškove za povratak u mesto polazišta snosi lično.

21.ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Lični podaci Ugovarača/Putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora putovanja. Ugovarač/Putnik i Organizator putovanju su saglasni da će se koristiti i za dalju međusobnu komunikaciju. Ugovarač/Putnik je saglasan da lične podatke Organizator putovanja može koristiti za realizaciju tražene usluge, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima i neposrednim davaocima usluga. Iznimno davanje ličnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza, osiguranja od

posledica nesretnog slučaja, bolesti, osiguranja od rizika oštećenja-gubitka prtljaga i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vreme puta i boravka u inostranstvu. Ukoliko putnik zaključi polisu osiguranja lični podaci proslediti će se osiguravajućem društvu. Lični podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, skladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja ličnih podataka. Flamenco Travel obavezuje se da će poštovati privatnost svih svojih korisnika te njihove podatke neće dati na raspolaganje trećim osobama niti koristiti u marketinške svrhe osim uz prethodno odobrenje istih. Flamenco Travel prikuplja samo nužne podatke o korisnicima potrebne za izvršenje rezervacije

22.OBAVEZNOST PRIMENE:

Organizator putovanja može programom putovanja ili posebnim opštim uslovima poredvideti povoljnije odredbe za putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima i povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma: đачki, lov, ribolov, ekstremni sportovi i drugo, predvideti i nepovoljnije uslove za putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i sl., **za šta vredi Aneks Opštih uslova putovanja a koji ima važnost samo za određena putovanja**, i čini sastavni deo ugovora-potvrde o putovanju i Opštih uslova o putovanju. Odredbe ovih Opštih uslova putovanja čine sastavni deo ugovora-potvrde o putovanju između putnika i organizatora i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika, a definisane posebnim pisanim ugovorom ili programom putovanja.

U slučaju pokretanja sudskog spora nadležan je sud prema sedištu organizatora putovanja uz primenu propisa Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 27.08.2010.god. kojim danom prestaju da važe svi predhodno objavljeni Opšti uslovi putovanja. Sve dodatne informacije nalaze se na sajtu Flamenco Travel-a Web: www.flamencotravel.rs, e-mail: info@flamencotravel.rs, Poslovnica u Novom Sadu, Stevana Branovačkog 6/l, telefon +381 21 459177 ili +381 21 459560.

OPŠTE NAPOMENE I UPOZORENJA:

- Programi objavljeni na sajtu su informativnog karaktera i Flamenco Travel zadržava pravo izmene, da primeni uvek zvanični cenovnik koji je dostupan na svim prodajnim mestima agencije
- Samo dobro upoznavanje sa programom putovanja, ponuđenim uslugama i Opštim uslovima putovanja vodi ka uspešnoj realizaciji programa, međusobnom razumevanju, izbegavanju komplikacija, vodi Vas ka vašem zadovoljstvu i pravilno uloženom novcu.
- Želimo da Vaš uloženi novac opravda ulaganje ali bez obostrane saradnje to je teško, te Vas molimo za punu saradnju kako bi i Vi i mi izbegli neprijatnosti a gore nevedeni uslovi služili kao sušta forma.
- Napominjemo da sa posebnom pažnjom čuvate vaša putna dokumenta, novac, dragocenosti, da ih pohranite na sigurno mesto što tokom putovanja to i u smeštajnom objektu koju nudi davaoc usluga.
- Preporučujemo da zamenu deviza vršite u ovlašćenim menjačnicama, da dobro proverite paritet to jest koliko će te dobiti novca, da li menjačnica uzima proviziju ili ne, izbrojite dobro primljene novce na licu mesta, na šalteru, skolonite novce na sigurno mesto, kako bi izbegli sve eventualne rizike, neprijatnosti i sprečili krađu.
- Napominjemo da za sve rizike, nesmotrenosti i nepažnje Organizator putovanja, naš predstavnik, lokalni predstavnik ne snose nikakve odgovornosti.
- Izbegavajte incidentne situacije koje mogu imati za posledice prekršajnu, krivičnu odgovornost a koje Vas mogu dovesti u neprijatnu situaciju.
- Napominjemo da svaki vid krađe, saobraćajne nezgode, fizičkog maltretiranja bez ustezanja prijavite odmah organu gonjenja domicilne zemlje, a da za vid vašeg neprimerenog ponašanja snosite lično posledice.
- Napominjemo da kao Organizator putovanja, naš predstavnik, predstavnik u inostranstvu a sve u svojim mogućnostima spremni su Vam pomoći u posredovanju između Vas i nadležnih vlasti sa napomenom da nastojite da do konfliktne situacije ne dođe.
- Napominje da svaka dobronamerna napomena Organizatora putovanja, našeg predstavnika i lokalnog predstavnika je u Vašem interesu i u najbolji nameri upućena, a da nijednog momenta ne postoji namera da Vas neko uvredi i učini putovanje neprijatnim.
- Napominjemo da je strpljenje, razumevanje i međusobna tolerancija uslov da Vaše putovanje protekne u najboljem mogućem redu i zadovoljstvu.
- Napominjemo da svaku realizaciju putovanja radimo u najboljoj nameri u želji da opravdamo Vaše ukazano poverenje sa željom da nakon realizacije Vaše zadovoljstvo bude povod da nam ponovo ukažete poverenje na obostrano zadovoljstvo.

Flamenco Travel

Miroslav Obradović
Direktor