



IN - BAR DOO – TA AVE Tours
Maršala Tita D-5, 85000 Bar
PIB: 02964279
PDV: 80/31-02842-7
Transakcijski račun: 520-21833-51
IBAN: ME25520042000000450674



OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Kupovinom programa zasnivate pravni odnos sa organizatorom putovanja. Potpisivanjem ugovora – prijave putovanja, dajete saglasnost da ste upoznati sa programom i uslovima programa i da ih u cjelosti prihvatate. Sve dalje navedeno o uslovima putovanja predstavlja pravnu obavezu između Vas kao kupca – korisnika usluga i organizatora i jedini je uslov za razrješavanje svih eventualno nastalih sporova.

Prijave i uplate

Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnicu turističke agencije “Ave tours” Bar (u daljem tekstu: organizator) i ovlaštenim 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 – prijave za putovanje (u daljem tekstu: ugovor). Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju (bespovratna) u visini od 40% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene, 10 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.

Prava i obaveze organizatora

Prava i obaveze organizatora su:

- da putniku izda ugovor o putovanju (prijava za putovanje),
- da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
- da putniku ponudi osiguranje prema polisi koju organizator ima ugovorenu sa osiguravajućim društvom.
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti,
- da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja usluga oobuhvaćenih programom putovanja osim ako su propusti u izvršenju programa putovanja nastali: krivicom putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovorni neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje organizator nema uticaja i čije su posljedice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje, ili nekim drugim događajima koje organizator nije mogao predvidjeti i prevladati.

Posebna prava i obaveze organizatora putovanja

- Organizator ima pravo na izmjene u programu putovanja ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i na izmjene u programu koje su nastale tokom putovanja nakon dogovora i pristanka na promjenu programa više od 80% grupe.
- Organizator je dužan da u što kraćem roku obavijesti putnike ukoliko dođe do izmjene putovanja prije početka putovanja.
- U toku putovanja moguće su izmjene redosljeda boravka i turističkog programa, koje ne povlače novčanu nadoknadu od strane učesnika putovanja.
- Programom predviđen smještaj organizator može zamijeniti smještajem u drugom objektu iste ili više kategorije u mjestu koje je predviđeno programom putovanja.
- Organizator ima pravo da odustane od putovanja ako se za isti nije prijavio minimalan broj putnika predviđen programom putovanja.
- Organizator o storniranju putovanja iz ovih razloga dužan je da obavijesti putnike najkasnije 7 dana prije predviđenog putovanja i dužan je da putniku vrati cjelokupno uplaćenu sumu najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.
- Isto pravo organizator ima i u slučaju ako prije ili u toku putovanja nastupe vanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, a koje nisu postojale u vrijeme primanja uplata za putovanje.
- Ukoliko se putovanje prekida iz ovih razloga organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

- Organizator putovanja ne snosi odgovornost za zdravstvene probleme korisnika putovanja.
- Organizator može povećati cijenu i zahtijevati doplatu ako je došlo do promjene kursa razmjene valute, promjene u tarifama prevoznika, ukoliko utiče na cijenu putovanja, povećanja zakonskih, poreskih i sličnih obaveza koje utiču na povećanje cijene putovanja i jednostrano povećanje cijene pružalaca usluga bitnih za putovanje. 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 ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na 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.
- Cijena aranžmana ne sadrži troškove koje putnik sam napravi u toku korišćenja aranžmana (room servis, piće iz sobnog bara, obroci koji nisu po programu, telefonski računi, i dr.)

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 – ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno .
- za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi, 20 putnika – ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno .
- za putovanje na interkontinentalim avio linijama, 15 putnika – ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno .
- za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.
-

Prava i obaveze korisnika putovanja

- Pravo je i obaveza putnika da se detaljno upozna sa programom putovanja i da dobije pismeni primjerak istog.
- Da na prijavi putovanja, odnosno ugovoru o organizovanom putovanju svojeručnim potpisom potvrdi da je upoznat sa programom putovanja i da prihvata program i opšte uslove putovanja, u svoje ime i u ime putnika za čije potrebe se vrši uplata putovanja što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u prijavi "Saglasan sa opštim uslovima putovanja",
- Da uplati iznos u valutama na način i po dinamici kako je predviđeno.
- Da u predviđenom roku organizatoru da podatke i dokumenta koji su potrebni za prevoz, smještaj, prelaz preko granice. Za eventualne netačnosti u pomenutim dokumentima svu odgovornost snosi putnik lično.
- Da on lično, njegove isprave i njegov prtljag ispunjavaju uslove propisane našim propisima kao i propisima zemalja u koje se putuje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i dr.). U slučaju nepoštovanja propisa sve posljedice snosi sam putnik.
- Putnik odgovara lično i snosi sve, eventualne, posljedice za štetu koju pričinu organizatoru putovanja ne izvršavanjem ili kršenjem navedenih i drugih zakonskih, administrativnih propisa i odredbi.
- Putnik nema pravo da traži smještaj u hotel, odnosno sobu prije 14:00 časova na dan dolaska, a dužan je da napusti hotel, odnosno sobu u 10:00 časova na dan odlaska.
- Putnik je dužan da poštuje kućni red objekta u kome je smješten i lično odgovara za eventualnu štetu koja je nanešena na objektu, sobi, apartmanu za vrijeme njegovog boravka u istom.
- Učesnici putovanja su dužni da se obavijeste kod nadležne zdravstvene ustanove i da poštuju sve zdravstvene propise za putovanje u određenu zemlju. U slučaju bolesti u toku korišćenja aranžmana troškove liječenja snosi sam korisnik putovanja.
- Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja.
- Trokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa pomoćnim ležajem, koji može značajno pogoršati komfor smještaja. Četvorokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa dva pomoćna ležaja, koji mogu značajno pogoršati komfor smještaja.

Posebna prava i obaveze korisnika putovanja

- Putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega koristi usluge predviđene programom putovanja. Uslov je da to lice zadovoljava posebne zahtjeve predviđene za određeno putovanje i da organizatoru putovanja nadoknadi troškove prouzrokovane zamjenom.

- Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, i to:
 - 5 % ako se putovanje otkáže do **45 dan prije početka putovanja** (blagovremeni otkaz)
 - 10 % ako se putovanje otkáže od **44 do 30 prije početka putovanja,**
 - 20 % ako se otkáže **29 do 20 dana prije početka putovanja,**
 - 40 % ako se otkáže **19 do 15 dana prije početka putovanja,**
 - 80 % ako se otkáže **14 do 10 dana prije početka putovanja,**
 - 90 % ako se otkáže **9 do 6 dana prije početka putovanja,**
 - 100 % ako se otkáže **5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.**
- Putnik će platiti samo učinjene troškove organizatoru ukoliko do otkaza dođe usled okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i to: bolest ili smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog 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.
- U ovom slučaju putnik je dužan da u roku od 5 dana dostavi organizatoru pismenu potvrdu o uzroku otkaza, izdatu od nadležnih organa. Ukoliko lice koje je odustalo od putovanja obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu nađe organizator, to lice je dužno platiti samo učinjene troškove organizatoru.
- Ukoliko učesnik putovanja svojevolljno prekine putovanje ili ukoliko je spriječen da ga nastavi zbog učinjenog prekršaja ili zbog nepoštovanja programa i uputstava predstavnika agencije, i time ne koristi programom predviđene usluge, organizator nije obavezan da prihvati zahtjev za vraćanje novca. Učesnik putovanja snosi sve posljedice zbog gubitka (krađe ili drugi način nestanka) ličnih putnih dokumenata ili prtljaga prije ili u toku putovanja.
- Putnik ima pravo na besplatan prevoz prtljaga do težine koju određuje prevoznik. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za uništeni, oštećeni ili izgubljeni prtljag, kao ni za krađu prtljaga..
- Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost pasoša ili za neblagovremeno obezbjeđenje viza, kao ni odgovornost ukoliko diplomatsko-konzularno predstavništvo odbije izdavanje vize ili ako nadležni organ strane zemlje ne odobri ulazak u zemlju. Sve eventualno nastale troškove snosi učesnik putovanja.
- U slučaju eventualnih prekršaja zakona i posebno zakona zemlje u kojoj se boravi počinjene od strane nekog od putnika, sve posljedice snosi putnik lično, a organizator putovanja nije dužan obezbijediti povratak istog lica (počinioca prekršaja) zajedno sa ostatkom grupe, a to važi i ako prekršaj počini grupa putnika. Organizator, takođe u tom slučaju nema nikakve materijalne obaveze prema pomenutom putniku ili grupi putnika.
- Organizator putovanja korisnicima svojih usluga **PREPORUČUJE** da osiguraju sebe i svoj prtljag kod neke od osiguravajućih kuća na teritoriji Crne Gore u cilju zaštite usled nepredvidjenih okolnosti.
- Maloljetna lica mogu postati korisnici aranžmana samo uz pratnju jednog od roditelja ili uz pismenu saglasnost oba roditelja ovjerenu u sudu.

Cijena i sadržaj program putovanja

Cijene za sva putovanja date su po osobi na bazi hotelskog smještaja u dvokrevetnim sobama, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno.

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje dvije od sledećih usluga: uslugu prevoza, turističkog vodiča – pratioca, smještaja, ishrane i pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cijena.

Cijena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata:

- aerodromske i avio takse,
- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, ljekarske, telefonske i sl. usluge.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci, sobe – pogled more ili sobe sa posebnim položajem, sobe tipa "suite" ili porodične sobe i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtjeva 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 izlete i naknadno izvršene usluge po zahtjevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja.

Kategorizacija i opis usluga

Ponudjeni 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 nisu uporedivi po destinacijama. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smještaja, ishrane i lokalnog prevoza) nije po opštevažećim standardima i zavisi u najvećoj mjeri, pored cijene putovanja, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje organizator putovanja nema uticaja.

Ukoliko putnik nije posebno pismeno tražio i ugovorio usluge precizno određenih ili dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru putovanja.

Trajanje (ili dužina) putovanja izražava se brojem kalendarskih dana, računajući od vremena početka do vremena završetka putovanja, bez obzira na vrijeme (sat) polaska prvog ili povratka posljednjeg dana putovanja.

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polaska, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Opštih uslova putovanja i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u cjelosti.

Avio-takse navedene u programu putovanja predstavljaju važeće takse u momentu objavljivanja programa. Krajnji iznos taksi se po pravilu određuje 48 sati pred let, bez obzira na ranije date informacije o taksama. Organizator putovanja zadržava pravo da taksu naplati prema zaduženju avio kompanije.

Reklamacije

- Ukoliko eventualnu štetu treba da nadoknadi pružalac usluge, organizator će odlučiti da li će isplatu izvršiti on, a od pružaoca usluga ostvariti nadoknadu ili će zastupati putnika da naknadu štete ostvari kod pružaoca usluga koji je izazvao štetu.
- Za sve sporove nastale u vezi naknade štete po ovom osnovu nadležan je Sud opšte nadležnosti.
- 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 ponudjeno rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadni putnikovu reklamaciju,
- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom 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 ponudjenog rješenja 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 rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati prijedlog organizatora dužan je potpisi 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 dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

- 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 dvije 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.

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).

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 potvrdi, depozit se u cjelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u cjelosti za pokriće troškova rezervacije.

U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu organizatora putovanja.

Ovi Opšti uslovi putovanja turističke agencije "Ave tours" primjenjuju se od 17.01.2013. godine.

Organizator putovanja,

TA"AVE TOURS" BAR