

Na osnovu člana 26. Zakona o turizmu Republike Srpske („Sl. glasnik RS“ br. 45/17) direktor KONTIKI TRAVEL d.o.o Banja Luka, Kralja Petra I Karađorđevića br.93, dana 24.07.2020. godine utvrđuje sljedeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA



1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora – potvrde - prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o garanciji putovanja, unaprijed pripremljen i objavljen Program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u cijelosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni dio Ugovora između Putnika i KONTIKI TRAVEL d.o.o. Banja Luka kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredaba definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Prije zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju, da je prije zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promjenama podataka iz Programa u primjerenom roku obavješten prije zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmjenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavjesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

Organizator putovanja, upoznao je putnika sa nazivom i adresom lica sa kojima je zaključio ugovor o garancijama putovanja, za slučaj insolventnosti.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:

Putnik dostavlja Prijavu pisanim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika.

Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 30% od cijene aranžmana, ako drugačije nije ugovoreno. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja.

Putnici, prijavljeni na „Interkontinentalna putovanja”, su dužni da uplate, 50% od cijene aranžmana, 45 dana prije početka putovanja, uplata akontacije za ova putovanja vrši se obročno.

(U „Interkontinentalna putovanja“ spadaju putovanja koja u nazivu Programa putovanja imaju prefiks Interkontinentalna putovanja ili napomenu da su to Interkontinentalna putovanja).

Prijava putnika za „Interkontinentalna putovanja”, postaje punovažna, uplatom akontacije u visini 15% od cijene aranžmana, ako je učinjena odmah po objavi programa putovanja i nastavlja se po fazama, na sljedeći način:

- 60 dana, prije otpočinjanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti još 20% od vrijednosti aranžmana,

- 45 dana, prije otpočinjanja putovanja, Putnik je dužan uplatiti, još 15% vrijednosti aranžmana.

Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja.

Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmjenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu usljed više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u cijelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

Obaveze i prava organizatora prije polaska na putovanje su:

- da sa putnikom zaključi ugovor o putovanju;
- da u ugovor osim usluga iz Programa unese posebne zahtjeve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio;
- da putniku uruči pisani program putovanja i Opšte uslove putovanja;
- da informiše putnika o ponudi putnog osiguranja;
- da se prije i tokom putovanja, saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti, stara o pravima i interesima putnika.
- da isplati srazmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju, ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: sniženje cena) povodom blagovremene i osnovane, pisane reklamacije - prigovora putnika u skladu sa zakonom, i ovim Opštim uslovama, 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.

- da prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Organizator ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa putovanja;
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. **OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:**

Obaveze i prava putnika prije polaska na putovanje su:

- da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;
- da sam obezbijedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbjeđuje i za njih ne odgovara Organizator;
- da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;
- da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom i da solidarno odgovara za neplaćeni dio ugovorene cijene;
- da bez odlaganja, na licu mjesta, saopšti opravdani prigovor, po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;
- da se prije zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva vanjskih poslova BiH (www.mvp.gov.ba) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika;
- da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;

5. **CIJENE I SADRŽAJ USLUGA:**

Cijene putovanja se iskazuju u Programu putovanja u konvertibilnim markama.

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge, isključivo u efektivni.

Cena iz Ugovora uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge).

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

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.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cijene putovanja, uz doplatu iznosa od 50KM za manipulativne troškove.

U cijenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

6. **PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:**

Organizator može zahtjevati povećanje ugovorene cijene, najkasnije 8 dana prije početka putovanja, ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute, do promjene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Organizator je dužan da izmjene bez odlaganja saopšti putniku, u pisanoj formi, na način lako dostupan putniku, odnosno na način kako je izvršena rezervacija.

Putnik ima pravo da:

- zahtjeva zamjenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora,
- može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obavještenja o izmjeni cijene putovanja, to saopšti Organizatoru.

Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavjesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Naknadno objavljena sniženja cijena Programa (na primjer: popust tipa „last minute“) ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u Programu podrazumjevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima - publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i posljednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumjevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost 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 vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodrom, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak - dolazak, polijetanje - slijetanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbjeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smještajnom objektu, smatra se da je Ugovor u cijelosti izvršen.

Za putovanja autobusom, ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na mjestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta prije objavljenog vremena polaska. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa posljednjeg dana putovanja na mjesto polaska ili drugo mjesto predviđeno programom putovanja.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno 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 ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskih i drugih propisa i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cijelosti.

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

Kad treće lice stupa na mjesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mjesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smještaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Smještaj je, po pravilu, obezbjeđen u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima ili smještajnim objektima čija je kategorija naznačena u svakom Programu. Ukoliko putnik nije izričito pisano ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, orijentaciju sobe, blizinu buke, parkinga i druge karakteristike.

Smještaj Putnika u objekat je najranije posle 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prevoza.

Smještaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvijek je uz doplatu

Trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje, čak i u novim hotelima kategorije 4 i 5 zvezdica, nedovoljno su prostrane i uglavnom ne odgovaraju očekivanjima putnika. Na upit i traženje putnika Organizator može da obezbedi smještaj

u trokrevetnim ili četverokrevetnim sobama (ukoliko ih hotel ima na raspolaganju), ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom ovih soba.

Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad iste 24 časa.

Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga.

Ukoliko su dvije ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i slično, a nema treće osobe koja zamjenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cijene smještajne jedinice.

Ugovoreni smještaj Organizator može bez saglasnosti Putnika, zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na svoj teret, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaj razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i drugo, jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija).

Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INCLUSIVE LIGHT, kao i bilo koja druga, podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična, ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao putnika sa sadržajem all inclusive usluga u pisanoj formi.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumijeva kontinentalni doručak.

Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja uslugom ishrane izvrši posluživanjem.

U smještajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po ugovoru putuju djeca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik, koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određena od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponudeno mjesto u prevoznom sredstvu.

Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati br.sedišta.

Za vrijeme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta.

Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova.

Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač - vozač. Vođač - vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjednosnih i sličnih okolnosti, promjeni red vožnje, itinerer puta ili redosljed obilazaka lokaliteta.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.

Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

Prevoz avionom

Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avionskih kompanija koje angažuje organizator putovanja. Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumijeva se prevoz putnika ekonomskom klasom.

U slučaju pomjeranja predviđenog vremena polijetanja od strane avio-kompanije, kao i kašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter – letova tokom putovanja), organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posljedice izazvane kašnjenjem, već se primjenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio saobraćaja.

Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru putovanja sa podacima u pasošu putnika (kao npr. davanje skraćenih i nepotpunih imena od strane putnika) ima često za posledicu ispisivanje nove avionske karte (uz troškove koje u tom slučaju snosi Putnik) ili čak proglašenje karte neregularnom, prije ili u toku samog putovanja.

Putnik je odgovoran za svoju avionsku i boarding kartu od trenutka kada je dobije od vođača na aerodromu ili službenika agencije u poslovnici.

Putnik u cijelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.

9. PUTNE ISPRAVE, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI:

Opšti uslovi putovanja i informacije objavljene u programima putovanja u vezi sa putnim ispravama odnose se isključivo na državljane Bosne i Hercegovine.

Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna putnike, državljane drugih država, sa propisima u vezi sa putovanjima (vizni režim, carinski, zdravstveni propisi i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju.

Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja u organizaciji KonTiki Travel d.o.o. Banja Luka treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbijede potrebne vize i isprave.

Pasoš

Za putovanje u inostranstvo putnik treba da posjeduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest mjeseci od dana predviđenog za završetak putovanja. Putnik je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša. Službenici u turističkoj poslovnici (organizatora putovanja ili agencije ovlašćenog posrednika) nisu nadležni, niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i putnih dokumenata putnika.

Sve posljedice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja, kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi putnik.

Vize

Moguće je pribaviti vize za zemlje u koje se putuje u organizaciji KonTiki Travel d.o.o. Banja Luka, a potrebna je viza. Naknada za ovu uslugu određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju.

Putnik je obavezan da u roku predviđenom Programom dostavi tačne podatke i kompletnu dokumentaciju za dobijanje vize predviđene propisima ambasada ili konzularnih predstavništava zemalja u koje se putuje.

Ukoliko Organizator posreduje u pribavljanju vize, a nije dobio potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku smatraće se da je Putnik odustao od putovanja.

Organizator ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u traženom roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost pasoša i drugih priloženih dokumenata (ako je to razlog odbijanja zahteva za izdavanje vize od strane diplomatskog predstavništva).

U slučaju da putnik samostalno pribavlja ulazne vize jedne ili više zemalja snosi punu odgovornost za njihovu ispravnost i važenje.

I kada je putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom organizatora putovanja treba da, prilikom preuzimanja pasoša, i sam provjeri da li je (su) viza(e) upisana(e) u pasoš kao i njenu (njihovu) ispravnost.

Pogranični, carinski i zdravstveni propisi

Putnik je dužan da u svemu poštuje carinske, devizne i druge propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih zemalja i onih u kojima boravi.

Devizni ili iznos novčanih sredstava u konvertibilnim markama koje putnik može izneti iz BiH propisan je Odlukom Centralne banke BiH o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstva.

Za putovanja maloljetnih lica u pratnji rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja ovjerena od strane nadležnog organa opštine.

Ukoliko pogranične vlasti neke zemlje, zbog učinjenog carinskog ili drugog prekršaja ili iz drugih razloga ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku, Organizator ne snosi bilo kakvu odgovornost; u tom slučaju sve posljedice i troškove u cijelosti snosi Putnik.

Za putovanja u vanevropske zemlje Putnik sam treba da provjeri potrebu za vakcinacijom i pribavljanjem određenih međunarodnih zdravstvenih dokumenata u Institutu za javno zdravstvo Republike Srpske, ul. Jovana Dučića 1, Banja Luka.

U vezi sa svojim zdravstvenim stanjem (hronične bolesti, alergija, invaliditet i slično) Putnik može da ugovori posebne usluge (kao npr. specifičnu ishranu ili poseban smještaj). Organizator ne preuzima odgovornost za posljedice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim pisanim ugovorom.

Ukoliko putovanje ne može da se realizuje zbog propusta Putnika u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim ili zdravstvenim propisima, primjenjivaće se odredbe tačke 12. ovih Opštih uslova.

Putnik je dužan da isplati naknadu štete koju pričinu Organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa, kao i ovih Opštih uslova.

10. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika, naznačenim u programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu. Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mjesta štete i gubitak prtljaga na letovima nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu, ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete.

Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga, po korisniku sjedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unijetom u smještajni objekat.

Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od Organizatora, pružaoca usluge smještaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu od parkinga do smještajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namjere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocjene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vrijedne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične dokumenta, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznoj sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

11. PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Prije početka putovanja:

Organizator može vršiti izmjenu programa putovanja samo ako su izmjene prouzrokovane vanrednim okolnostima koje organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeci ili otkloniti. Troškove koji su nastali usljed izmjene programa snosi organizator, a smanjenje troškova ide u korist putnika. Zamjena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekta iste kategorije, ili na teret organizatora, upotrebom objekta više kategorije i u ugovorenom mjestu smještaja. Ako su u programu putovanja izvršene bitne izmjene bez opravdanih razloga, organizator putovanja mora u cijelosti vratiti ono što je primio od putnika koji je zbog toga odustao od putovanja. (čl.879 ZOO).

Organizator je dužan da Putnika obavjesti o svakoj bitnoj promjeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana prije početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obavještenja o promjeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cijene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmjerno sniženje cijene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u cijeni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu ponudenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cijene.

Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavijestio najkasnije 5 dana prije početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude:

- za putovanje autobusom 30 putnika,
- za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika,
- za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika,
- za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr.najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prevoznom sredstvu.

U slučaju prihvatanja novog ugovora Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vrijeme putovanja: Organizator za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavjestiti Putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene Programa ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promjenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmjene Programa.

Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu Organizator može zahtijevati naknadu pričinjenih eventualnih troškova.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvidjeti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponudeni povratak obezbjeđenim prevoznim sredstvom.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Prije početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvjestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno, po skali otkaza u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 45 dana prije početka putovanja Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove,
- 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže od 29 do 20 dana prije početka putovanja ,
- 40 % ako se otkáže od 19 do 15 dana prije početka putovanja,

- 80 % ako se otkáže od 14 do 10 dana prije početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže od 9 do 6 dana prije početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primjenjivaće se sljedeća skala otkaza i to:

a.kod brodskih krstarenja

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 60 dana prije otpočinjanja putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove,
- 10% ako se putovanje otkáže od 59 do 46 dana prije početka putovanja,
- 25% ako se putovanje otkáže od 45 do 31 dan prije početka putovanja,
- 50% ako se putovanje otkáže od 30 do 16 dana prije početka putovanja,
- 75% ako se putovanje otkáže od 15 do 6 dana prije početka putovanja,
- 100% ako se putovanje otkáže 5 dana prije početka putovanja, ili ako se putnik blagovremeno ne prijavi za ukrcavanje u luci (tri sata prije isplavljanja broda), prekine već započeto krstarenje i ako se prilikom ukrcavanja na avion ili brod utvrdi da Putnik nema važeći ili ispravan pasoš ili vizu.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đacke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 120 dana prije otpočinjanja putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove,
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja ,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

c. za putovanja iz ponude " Interkontinentalna putovanja"(To su putovanja koja u nazivu Programa putovanja imaju prefiks Interkontinentalna putovanja ili napomenu da su to Interkontinentalna putovanja) :

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 60 dana prije početka putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškova,

- 15% ako se putovanje otkáže od 59 do 45 dana prije početka putovanja,
- 40% ako se putovanje otkáže od 45 do 35 dana prije početka putovanja,
- 60% ako se putovanje otkáže od 34 do 30 dana prije početka putovanja,
- 70% ako se putovanje otkáže od 29 do 20 dana prije početka putovanja,
- 90% ako se putovanje otkáže od 19 do 15 dana prije početka putovanja,
- 100% ako se putovanje otkáže od 14 do 0 dana prije početka putovanja,

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (penale za troškove prevoza, smještaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca,
- smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca,
- poziva za vojnu vežbu putnika ili
- elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spriječenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajeve lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Izenadna bolest podrazumijeva od strane ovlašćenog ljekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtijeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja.

Organizator, u slučaju da Putnik obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Novac se može vratiti isključivo lično Putniku ili licu koje je izvršilo uplatu u ime Putnika, na način uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili na račun).

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

Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu

davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dijela cijene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mjere kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA:

U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savjetuje zaključenje osiguranja koje nije regulisano Zakonom i to osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda, osiguranje u slučaju otkaza putovanja te osiguranje prtljaga. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtjevi direktno upućuju. Putnici trebaju pročitati uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospjevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbjeđenje paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbjedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog liječenja.

U skladu sa odredbama člana 34. Zakona o turizmu Republike Srpske (Sl.glasnik 45/17) Organizator ima garancije putovanja u visini 50.000,00 konvertibilnih maraka kojom se za slučaj insolventnosti organizatora putovanja obezbjeđuju troškovi nužnog smještaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mjesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika i za slučaj naknade štete obezbjeđuje naknadu štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.

Polisa broj 5.021.915, sa trajanjem osiguranja od 24.07.2020. do 24.07.2021. godine, Akcionarskog društva za osiguranje „WIENER osiguranje” Vienna Insurance Group a.d.

(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.)

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu uručeni program putovanja, opšti uslovi putovanja i potvrda o putovanja te da iste u cijelosti prihvata.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan da na prodajnom mjestu vidno istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja reklamacije i da obezbjedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovan

ja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dvije godine, od dana podnošenja reklamacije putnika.

Putnik je obavezan da, bez odlaganja i na licu mjesta opravdani prigovor, saopšti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima, ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamjerno saraduje i strpljivo sačekava da se opravdana reklamacija na licu mjesta otkloni u razumnom roku, do 12h od momenta uočenog problema (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak 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 adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cijelosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahtjeva srazmjerno sniženje cijene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavjesno i na propisani način propusti da na licu mjesta, bez odlaganja i blagovremeno obavijesti Organizatora o nedostacima - na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mjesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svjedoke i druge dokaze) i zahtjevati povraćaj razlike

u cijeni između ugovorenih i neizvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće razmatrati grupne prigovore.

Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu sedišta, Organizatora Kontiki Travel d.o.o. Banja Luka, ul. Kralja Petra I Karađorđevića 93, kao i preko posrednika ili na e-mail adresu: banjaluka@kontiki.ba.

Putnik može da izjavi reklamaciju i usmeno na prodajnom mjestu gde je zaključio Ugovor o putovanju, odnosno drugom mjestu koje je određeno za prijem reklamacije, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost reklamacije

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta i da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno, saopšti broj pod kojim je zaveden njegova reklamacija u evidenciji primljenih prigovora.

Organizator je dužan da dostavi putniku odgovor u pisanoj formi u roku od osam dana, od dana prijema uredne, blagovremene reklamacije, odnosno da u istom roku putniku isplati razliku u cijeni, računajući sve od dana prijema opravdane reklamacije. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, organizator će dostaviti putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti putniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Snizjenje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskoriscene usluge, niti dostići iznos cjelokupne ugovorene cijene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmjerna je stepenu neizvršene, odnosno djelimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog snizjenja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom organizatora za mirno rješavanje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrješenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanijetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga, koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

Svaki zahtjev Putnika za iniciranje postupka zahtjevom drugim licima prije isteka roka za rješavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obavještanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtjevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtjevu) Putnika jeste kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtjevu Putnika.

Na Program po zahtjevu analogno se primjenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd.), naknada se obračunava po cijenama svake pojedinačne usluge i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno izvjestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu zahtjevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

- ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.

- 15 % ako se putovanje otkáže od 59 do 30 dana 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 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge).

Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji 40 konvertibilnih maraka. Tačan iznos, biće utvrđen prilikom svake rezervacije i saopšten Putniku, u fazi predugovornog obaveštavanja, a uslovi u vezi sa istim biće unijeti u Ugovor o putovanju.

Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ako Putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cijelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cijelosti.

U slučaju da »rezervacija na upit« ne bude potvrđena putniku od strane Organizatora u dogovorenom roku, depozit se u cijelosti vraća Putniku.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoaca usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoaca usluge.

Kod pojedinačnih turističkih usluga, primjenjuje se sljedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno, za pojedinačne usluge po zahtjevu putnika:

a. za hotelski smještaj:

- ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.

- od 59 dana do 31 dana prije početka putovanja 25%
- od 30 do 24 dana prije početka putovanja 40%
- od 23 do 17 dana prije početka putovanja 50%
- od 16 do 10 dana prije početka putovanja 80%
- od 9 do 6 dana prije početka putovanja 90%
- od 5 dana do i nakon početka korišćenja 100% cijene smještaja

b. za zakup apartmana po jedinici:

- ako se putovanje otkáže do 70 dana prije početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.

- od 69 do 46 dana prije početka putovanja 25%
- od 45 dana do 36 dana prije početka putovanja 50%
- od 35 dana do 16 dana prije početka putovanja 80% i
- do 15 dana do i nakon početka korišćenja 100% cijene zakupa,

c. ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primjer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje, ulaznice za sportske događaje i dr., prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene ugovorene svake pojedinačne usluge, koji mogu biti i u iznosu do 100% cijene pojedinačne usluge.

U slučajevima ugovaranja više pojedinačnih usluga, naknada za storno se sabira, po uslovima izvršioca usluga.

d. redovni linijski letovi, interkontinentalni letovi i domaći letovi do željene destinacije:

Za iste važe uslovi avio kompanije u zavisnosti od leta i tarife koje ste odabrali i koji će vam biti saopštene prije izvršene rezervacije.

Usluge, za koje su određeni posebni storno uslovi, biće saopštene Putniku, prilikom rezervacije i unijeti u Ugovor o putovanju.

Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, željezničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cijene.

U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne trošove i eventualno nastalu štetu.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

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

17. OBAVEZNOST PRIMJENE:

Organizator može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaoци usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredaba Ugovora nema za posljedicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju rješavanje eventualnih međusobnih sporova pred nadležnim sudom.

Ovi Opšti uslovi se primjenjuju od 24.07.2020. godine kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 15.11.2019. godine.


Irena Stupar, direktor

