OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

1. **PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR** – Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnim prostorijama TA “INRUT “ (dalje: organizator). Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora - potvrde o putovanju (dalje: ugovor). Prilikom prijave, putnik je dužan da uplati akontaciju u visini od 50% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene 15 dana prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.
2. **OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA** – Pravo i obaveza organizatora je da: Sa putnikom zaključi ugovor o putovanju, putniku stavi na raspolaganje pisani program putovanja (u daljem tesktu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja; Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti se stara o pravima i interesima putnika; Isplati srazmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (u daljem tekstu: razlika u cijeni) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora putnika u skladu sa zakonom.
3. **OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA** – Pravo i dužnost putnika je da: Detaljno se upozna sa programom i opštim uslovima putovanja, uslovima osiguranja i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u cjelosti prihvata; Uplati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi sve 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) i po sopstvenom izboru obezbijedi odgovarajuće polise putnog osiguranja; Isplati naknadu štete koju pričini organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova; Odredi drugo lice da umjesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određjeno putovanje) i da će oganizatoru nadoknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom putnika; Opravdani prigovor bez odlaganja na licu mjesta saopšti organizatoru.
4. **CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA** – Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije. Organizator može predvidjeti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino – partneru. Program putovanja obuhvata kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga: uslugu prevoza, smještaja, ishrane, priprema i organizacija putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge). Cijena aranžmana, **ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno**, ne obuhvata troškove: aerodromskih taksi, turističkog vodiča-pratioca, lokalnog vodiča, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica za objekte, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room servisa, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskkih, telefonskih i dr. usluga, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama, dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge). Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja zavise od dogovora organizatora putovanja i korisnika usluga.
5. **PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ** – Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene prije početka putovanja ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prevoznika i u zakonom predviđenim slučajevima. Za povećanje objavljene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Objavljena sniženja cijene aranžmana ne mogu se odnositi na na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.
6. **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA** – Smještajni objekti i prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja, 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 suorgnizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumijevaju prosječne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mjesta, te ako putnik nije posebno ugovorio usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora organizatoru.
7. **SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ** – Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. uslove. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je obavezan prihvatiti promjenu smještaja u drugom objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i povraćaja putniku razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr. Ako drukčije nije ugovoreno, smještaj putnika u objekat je najranije posle 15:00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00 h na dan završetka korišćenja usluge.

Organizator ne pruzima odgovornost za gubitak ili krađu, vrijednosti i dragocjenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika i hotelijera.

Navedena pravila i standardi za smještaj i ishranu putnika, analogno će se primjenjivati i na transfer i prevoz putnika, kao i propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno itd.).

1. **PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI** – Organizator 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 obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumneta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja organizator. Organizator 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. Ukoliko putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje (hronične bolesti, alergije, invaliditet, specifična ishrana, smještaj, itd.) a u protivnom organizator ne preuzima nikakvu 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 obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i sam snosi sve posljedice i štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i druge propise Republike Crne Gore, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam putnik.

1. **OTKAZ I PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA** – Organizator može odustati od ugovora potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vrijeme objavljivanja programa, bile bi opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavijestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cjelosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. 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 hidrogliserima 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, a u slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru, a po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator prije početka i za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja, ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letjenja, 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 putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

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

* 10 % ako se putovanje otkaže do 30 dana,
* 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana,
* 40 % ako se otkaže 19 do 15 dana,
* 80 % ako se otkaže 14 do 10 dana,
* 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana,
* 100 % ako se otkaže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Promjena ugovorenog mjesta i datuma putovanja, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog reda, brata ili sestre, ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene spriječenosti za rad (potvrdu izabranog ljekara iz oblasti opšte medicine). Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja slučajevi 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. Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.   
Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanju u dobijanju viza.

1. **PRTLJAG** – Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do 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 prevozniku, odnosno unijetom u smještajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.
2. **OSIGURANJE** – Organizator putovanja dužan je informisati putnika o mogućnosti obezbjeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja i za putovanja u Crnoj Gori. Preporučuje se putniku da obezbijedi polise za navedeni paket putnog osiguranja.
3. **PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA** – Način i uslovi rješavanja prigovora i reklamacije putnika:

* Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku organizatora, a ako ovaj nije dostupan, direktno organizatoru i neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), sarađivati u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora i prihvatiti ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi,   
  - Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rješenja smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen,   
  - Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, 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, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtijevati povraćaj razlike u cijeni. Svaki 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 mjesta,  
  - Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 8 dana, odnosno u roku od 15 dana putniku isplati razliku u cijeni, sve od dana prijema uredne reklamacije.

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

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

Razlika u cijeni po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja.

1. **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 i promotivne aktivnosti organizatora, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

Direktorica

Milena Lopičić