



Posloводство privrednog društva Individual Travels doo Beograd na osnovu člana 70 Zakona o turizmu ("Sl. glasnik RS", br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - dr. zakon, 93/2012 i 84/2015, 83/2018 - dr. zakon i 17/2019 - dr. zakon) donosi sledeće:

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

### 1. POSTUPAK PRILIKOM ZAKLJUČENJA UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA

Organizator putovanja, Individual Travels doo (u daljem tekstu IT) pruža uslugu organizacije i realizacije turističkih putovanja, izleta i razgledanja (u daljem tekstu Putovanje), kako se radi o internet prodaji Putovanja, Putovanja se mogu rezervisati preko internet servisa [www.serbianprivatetours.com](http://www.serbianprivatetours.com). U skladu sa tim, Ugovor o pružanju usluga (u daljem tekstu Ugovor) IT-a zaključuje se elektronskim putem između IT-a i korisnika usluga (u daljem tekstu Putnik).

Ugovor o Putovanju se smatra zaključenim trenutkom izdavanja Potvrde putovanja od strane IT-a za koje je Putnik prethodno uplatio odgovarajući iznos depozita definisan u Ponudi koja sadrži Predugovorno obaveštenje, koju je Putnik dobio u elektronskoj formi. Putnik po prijemu Potvrde putovanja ima obavezu da potvrdi (elektronskim putem) da je Potvrda putovanja u saglasnosti sa prihvaćenom Ponudom, a ukoliko nije da bez odlaganja ukaže na greške u Potvrdi.

Ponuda ispunjava formalne zahteve u pogledu elemenata Programa putovanja. Finalna verzija Ponude sa kojom se Putnik saglasio postaje Program putovanja i kao takav on predstavlja sastavni deo Ugovora.

### 2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za Putovanje prijavljuje elektronski, koristeći rezervacioni sistem na internet stranici [www.serbianprivatetours.com](http://www.serbianprivatetours.com) ili slanjem prijave u elektronskoj formi – email, kao i u drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: Posrednik). Kada Posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna trenutkom potvrde rezervacije Putovanja od strane IT-a za koju je Putnik prethodno poslao zahtev u elektronskoj formi.

Prilikom prijave, Putnik je dužan uplatiti 100% od cene Putovanja, ako Programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko Putnik ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je Putovanje otkazano odustankom Putnika.

Ugovor proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na Putnika koji je poslao prijavu, već i prema ostalim korisnicima Putovanja koje je Putnik, kao predstavnik svoje grupe naznačio u prijavi, tako da se uplata, otkaz i pravne posledice istog odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje



sa Programom i Opštim uslovima putovanja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih Putnika iz Ugovora.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate Putovanja, IT može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 8 ovih Opštih uslova putovanja.

### 3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- a) Da realizuje rezervisano i plaćeno Putovanje u skladu sa Programom putovanja. U slučaju da IT ne realizuje Putovanje u celosti, IT je dužan da korisniku refundira srazmeran deo uplaćenog novca za nerealizovani deo Putovanja, a na osnovu pisane (elektronske) blagovremene reklamacije Putnika, u skladu sa zakonom i Opštim uslovima putovanja, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje IT nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje IT nije mogao predvideti.
- b) Da se stara o pravima i interesima Putnika.
- c) Da obavesti Putnika da IT nije odgovoran za usluge pružene od strane trećih lica koje nisu deo Putovanja organizovanog od strane IT-a.
- d) Da Putniku učini dostupnim Opšte uslove i Program putovanja.
- e) Da Putniku izda Potvrdu putovanja koja sadrži sve elemente Ugovora.
- f) Da Putniku nadoknadi materijalnu i nematerijalnu štetu pričinjenu od strane trećeg lica kome je IT poverio izvršenje usluge predviđenu Programom putovanja, i to neizvršenjem odnosno delimičnim izvršenjem ili kašnjenjem sa izvršenjem usluge. Od ovoga će biti izuzeti slučajevi gde IT dokaže da je neizvršenje, delimično izvršenje ili kašnjenje izvršenja nastalo kao posledica Putnikovog namernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

### 4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

- a) Da proveri podatke na Potvrdi putovanja i da u slučaju netačnih podataka obavesti IT bez odlaganja.
- b) Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima putovanja, a da ukoliko Putnik ima posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni Programom ih blagovremeno uputi pre zaključenja Ugovora.
- c) Da plati cenu Putovanja u celosti, a u skladu sa Programom.
- d) Da IT-u prilikom rezervacije Putovanja dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za realizaciju Putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i lične stvari ispunjavaju

propisima utvrđene uslove teritorija kroz koje se Putovanje realizuje (granični, carinski, sanitarni, devizni i drugi propisi).

- e) Putnik je odgovoran za ponašanje tokom realizacije Putovanja. U slučaju da IT proceni da je Putnikovo ponašanje nedolično i da remeti red na mestima koja se posećuju, naročito ako se radi o verskim i kulturnim objektima, takav Putnik će biti uskraćen daljeg korišćenja Putovanja bez prava na refundaciju.
- f) Putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi Putovanje (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predviđene za određeno putovanje) u kom slučaju je Putnik u obavezi IT-u naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom. Putnik jemči za obaveze trećeg lica prema IT-u, za slučaj zamene.
- g) Da uputi na licu mesta opravdani prigovor u pisanoj formi IT-u i dostavi ga i elektronskim putem na adresu [tour@serbianprivatetours.com](mailto:tour@serbianprivatetours.com).
- h) Da brine o svojim ličnim stvarima jer IT nije odgovoran za čuvanje ličnih stvari Putnika.
- i) Putnik je odgovoran za svu štetu pričinjenu IT-u ili trećim licima tokom Putovanja i obavezan je da je nadoknadi na licu mesta.

## 5. CENA I SADRŽAJ PUTOVANJA

Cene istaknute na internet stranici su prikazane u stranoj valuti, a ukoliko se plaćanje vrši od strane Putnika – rezidenta cena će se obračunati po srednjem kursu NBS. Cene su formirane na osnovu poslovne politike IT-a i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Cena uključuje, unapred pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dve ili više usluga i to: vodiča, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena koju Putnik plaća.

Cena ne uključuje, osim ukoliko nije drugačije navedeno u Programu putovanja: Obroke, smeštaj, ulaznice, turističke takse, usluge lokalnih vodiča, putno i zdravstveno osiguranje, individualne troškove, kao i sve ostale troškove koji nisu specificirani kao uključeni u cenu Putovanja.

IT ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtevu Putnika, a koje izvrši i naplati neposredni davalac usluga, a koje nisu bile predviđene Programom.

## 6. IZMENA UGOVORA I PRAVA PUTNIKA PRE OTPOČINJANJA PUTOVANJA

Sastavni deo Ugovora je Program putovanja koji je određen i postavljen na internet strani Putovanja ili dostavljen u elektronskoj formi na dan zaključenja Ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzetno IT može utvrditi pre termina počinjanja Putovanja da je zbog promenjenih okolnosti prinuđen da izmeni neki od elemenata Ugovora, poput cene, vrste prevoza, destinacija, vrsta smeštaja, datum i tome slično.

O promenjenim elementima, IT je dužan izvestiti Putnika i predložiti promenu Ugovora, elektronski, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do promena. Putnik može prihvatiti promene ili raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete. Putnik o svojoj odluci mora obavestiti IT bez odlaganja, a najkasnije



u roku od 48 sati, od dostavljanja obaveštenja elektronskim putem. U slučaju da odabere raskid Ugovora Putnik ima pravo na povraćaj onoga što je platio IT-u, a u roku od 8 dana od dana dostavljanja pismenog otkaza u elektronskom obliku na email adresu [tour@serbianprivatetours.com](mailto:tour@serbianprivatetours.com). Ukoliko u naznačenom roku od 48 h Putnik elektronski ne obavesti IT da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa predloženim promenama.

IT može u svako doba da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanja cenu Putovanja. Umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema IT-u za povraćaj eventualne razlike u ceni.

## 7. ODUSTAJANJE ILI PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

IT može otkazati Putovanje potpuno ili delimično u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog IT-u da Program ne objavljuje i Ugovore ne zaključuje.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se Putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu, treba da bude:

- Putnički auto: 3 putnika ili ekvivalentan iznos u novcu
- Mini-van: 4 putnika ili ekvivalentan iznos u novcu
- Kombi: 6 putnika ili ekvivalentan iznos u novcu
- Mini-bus: 9 putnika ili ekvivalentan iznos u novcu
- Autobus: 20 putnika ili ekvivalentan iznos u novcu

Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršrute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (zatvoreni putevi, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.

Ugovoreni smeštaj može se zameniti samo smeštajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret IT-a. Putnik je dužan prihvatiti promenu smeštaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mestu. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz sagasnost Putnika i plaćanje naknade Putniku srazmerno manjoj kategorizaciji smeštajnog objekta.

IT ne preuzima odgovornost za promene programa putovanja usled nepredvidivih okolnosti i više sile u toku Putovanja.

Ukoliko se Putovanje iz opravdanih razloga prekida, IT ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

IT je ovlašćen otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ukoliko se radi o grupnom putovanju, o čemu je dužan obavestiti putnike najkasnije 5 dana pre predviđenog početka putovanja i dužan je da izvrši Putniku povraćaj uplaćenih sredstava u celosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

IT se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu, ukoliko je odgovoran, da organizatoru nadoknati pričinjenu štetu.

## 8. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo da odustane od Putovanja, o čemu je dužan elektronskom poštom izvestiti IT. Datum prijema elektronske pošte predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada IT-u, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu Putovanja i to:

U slučaju otkazivanja ranije od 181 dana IT ima pravo na naknadu administrativnih troškova koji mogu biti maksimalno do 5% od vrednosti Putovanja.

Za otkazivanje između 90 i 180 dana pre termina zadržavamo 5% od cene Putovanja

Za otkazivanje između 45 i 89 dana pre termina zadržavamo 10% od cene Putovanja

Za otkazivanje između 30 i 44 dana pre termina zadržavamo 30% od cene Putovanja

Za otkazivanje između 7 i 29 dana pre termina zadržavamo 50% od cene Putovanja

Za otkazivanje između 6 i 1 dana pre termina zadržavamo 80% od cene Putovanja

U slučaju nepojavljivanja ili otkazivanja na dan Putovanja zadržavamo 100% od cene Putovanja

U slučaju odustanka Putnika od Izleta i Razgledanja primenjuje se sledeće:

Za otkazivanja do 48h pre termina zadržavamo 5% od cene Izleta/Razgledanja plus učinjene troškove u zavisnosti od vrste Izleta/Razgledanja (usluge trećih lica koje su plaćene ili se ne mogu otkazati bez penala)

Za otkazivanja između 47 i 24h pre termina zadržavamo 10% od cene Izleta/Razgledanja plus učinjene troškove u zavisnosti od vrste Izleta/Razgledanja (usluge trećih lica koje su plaćene ili se ne mogu otkazati bez penala)

Za otkazivanje ispod 24h pre termina ili nepojavljivanja zadržavamo 100% od cene Izleta/Razgledanja



Promena ugovorenog mesta početka ili završetka Putovanja, datuma Putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize Republike Srbije, neplaćanje ugovorene cene i slično, smatra se odustajanjem Putnika od Putovanja.

Putnik je u obavezi IT-u naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja, izradu Programa putovanja po zahtevu 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 proglašениh od nadležnog organa zemlje putovanja. Stvarni troškovi po osnovu organizacije putovanja i izrade Programa putovanja po zahtevu mogu biti maksimalno do 5% od cene Putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti IT-u 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 kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid Putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i slično, za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja Ugovora 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 - korišćenje Putovanja. Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze IT-u.

IT, u slučaju da Putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši IT, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku administrativnih troškova (transakcione provizije, izdavanje vize Republike Srbije i slično) i eventualno učinjenih troškova za promenu karata i imena putnika kod prevoznika uz obrazloženu dokumentaciju o troškovima.

Vremenski uslovi na destinaciji (npr. kiša, sneg, vetar) nisu razlog da putnik poništi Ugovor o putovanju-prijavi i primenjivaće se tačka 8, ovih opštih uslova.

## 9. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje, osiguranje od otkaza i osiguranje prtljaga. ITsavetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranja prtljaga, osiguranja putne odgovornosti, zdravstvenog osiguranja i osiguranja protiv nezgoda. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Putnik treba da pročita

uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene Putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto obezbedi, jer u suprotnom to može biti razlog da naše ili strane pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

Individual Travels doo poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete polisa broj 30000016696 od 09.04.2020. zaključenog sa Akcionarskim društvom Milenijum osiguranje a.d.o. bulevar Milutina Milankovića 3B Novi Beograd. Ovom polisom osigurava se: 1) Potraživanje nastalo usled nemogućnosti osiguranika kao organizatora putovanja da zbog insolventnosti izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja, u mesto polaska u zemlji i inostranstvu u smislu Posebnih uslova za osiguranje potraživanja od turističkih agencija za slučaj insolventnosti. 2) Zakonska građanska odgovornost osiguranika, kao organizatora putovanja, za štete koje prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje su određene Opštim uslovima putovanja i programom putovanja u smislu Uslova za osiguranje turističkih agencija. Ugovoreni ukupni jedinstveni limit pokriva po polisi u iznosu od 200,000€ u dinarskoj protivvrednosti na dan obračuna naknade iz osiguranja. Limit se iscrpljuje isplatom naknade štete.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledica insolventnosti IT-a putnik se može obratiti asistentskoj kući Coris (partner Milenijum osiguranja a.d.o.) pozivom na broj telefona ( +381 11 36 36 999) ili na email ( [coris@coris.rs](mailto:coris@coris.rs)). Pozivom call centra se može obezbediti prinudni smeštaj, povratak putnika u zemlju i potpuna podrška putniku 24h.

Individual Travels doo poseduje položen depozit od 2.500 evra u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS koji se nalazi na poslovnom računu 160-422090-44 kod Banca Intesa AD.

## 10. REŠAVANJE REKLAMACIJA

Putnik je obavezan da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku IT-a, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružaocu usluge (prevozniku, hotelijeru, ugostitelju...), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima direktno IT-u. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati IT telefonom na broj +38163684466, svakog dana od 9 do 20h, po srednjeevropskom vremenu ili elektronskom poštom na [tour@serbianprivatetours.com](mailto:tour@serbianprivatetours.com). Za hitne i slične

postupke potrebno je da Putnik navede broj potvrde o putovanju, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da sarađuje i sačeka da se opravdani prigovor na licu mesta otkloni u okviru od 24-48h od momenta podnošenja prigovora (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom IT-a ili neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. 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 adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je Program u celosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo IT.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavnika i IT o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo IT-u, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer IT neće razmatrati grupne prigovore.

Pritužbe i druge postupke Putnik je obavezan dostaviti u elektronskoj formi na adresu [tour@serbianprivatetours.com](mailto:tour@serbianprivatetours.com) IT-a. Pored same pritužbe potrebno je dostaviti i skenirana druga dokumenta koja potkrepljuju zahtev Putnika (računi, prigovor sa lica mesta, izjave svedoka...)

IT 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 mesta.

IT će u roku od 15 dana dostaviti Putniku odgovor elektronskom poštom na adresu sa koje je prigovor stigao. I ukoliko je prigovor osnovan obeštetiti Putnika srazmerno neispunjenom uslugom, a isplatom razlike u ceni, sve od dana prijema urednog prigovora.



Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, IT će dostaviti Putniku odgovor da istu u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

IT će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u predviđenom 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 ugovorene cene. 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 IT-a za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema IT-u u vezi sa spornim odnosom, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrešenju medjusobnih spornih odnosa.

Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim.

## 11. OPIS USLUGA

Sve usluge navedene u Programu putovanja podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. IT ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na internet stranicama Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (hotela, prevoznika, ugostitelja...), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. IT odgovara samo za opise usluga definisanih na internet strani [www.serbianprivatetours.com](http://www.serbianprivatetours.com), s tim da očigledne greške u kucanju ili obračunu daju pravo IT-u na osporavanje Ugovora.

Smeštaj, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije.

Datum početka i završetka Putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska Putnika iz smeštaja uslovljen je politikom smeštaja, stanju na putevima, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vreme polaska ili dolaska na koje IT ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve IT ne snosi odgovornost.

Usluga turističkog vodiča tokom Putovanja ne podrazumeva da će sa putnicima provoditi celokupno vreme tokom 24h, već da će sa njima biti tokom samog puta, kao i na lokalitetima koji se organizovano posećuju. Turistički vodič nije obavezan da bude sa gostima u periodu koji je u toku Programa označen

kao “slobodno vreme”, ali im je na raspolaganju telefonom u slučaju da im je njegova pomoć potrebna i obavezan je da u slučaju hitne potrebe (hitni medicinski razlozi, gubitak dokumenata, problem sa smeštajem i slično) im se stavi na raspolaganje u najkraćem mogućem roku.

## 12. SMEŠTAJ, OBROCI, PREVOZ

Smeštaj može biti različit po vrsti: hoteli, pansioni, seoska domaćinstva. Zajedničko svima je da su to zvanične smeštajne jedinice kategorizovane prema pozitivnim propisima Republike Srbije ili druge države u kojima se Putovanje realizuje. Raspored soba određuje recepcija ili vlasnik domaćinstva u mestu boravka. Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja 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. jer IT ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

Obroci se mogu realizovati na dva načina, kao deo Programa ili kao dodatna usluga koja nije uključena u Program i koju realizuju treća lica -ugostitelji. Ukoliko su obroci deo Programa onda je ili deo usluge koju pružaju smeštajni kapaciteti: hoteli, pansioni, seoska domaćinstva, ili je to zasebna usluga koju obezbeđuje za tu priliku posebno angažovan ugostitelj (restoran, seosko domaćinstvo, vinarija). Ukoliko je obrok zasebna usluga posebno angažovanog ugostitelja meni se može ugovoriti na osnovu zahteva Putnika pre zaključenja Ugovora i onda postaje njegov sastavni deo. Obroci u hotelima, pansionima i seoskim domaćinstavima se pripremaju na osnovnu politike kuće i IT nema uticaj na njihov sastav. Obroci se pripremaju u skladu sa uobičajenim nutricionističkim navikama prostora gde se Putovanje realizuje, ukoliko Putnik ima neke posebne zahteve u pogledu ishrane (zdravstveni, verski ili neki drugi razlozi), potrebno je da to naglasi prilikom ugovaranja Putovanja, u suprotnom IT neće biti odgovoran za nezadovoljenje ovakvih zahteva i takvi prigovori se neće smatrati osnovanim.

Prevoz se realizuje sopstvenim vozilima IT-a, a po potrebi se mogu angažovati vozila trećih lica kao i prevoznici. Putovanja se realizuju putničkim vozilom, mini-venom i kombijem, s tim što se po potrebi mogu angažovati i veća vozila kada to zahteva konkretno Putovanje i kada je to definisano Programom. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u vozilu i poštovanje sobračajnih propisa u suprotnom IT ima pravo da ga ne primi u vozilo ili u prisustvu policije udalji iz vozila i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza IT-a. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz vozila odustane od Putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 8 Opštih uslova. Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič/vozač. Vodič/vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta ili redosled obilazaka lokaliteta.

### 13. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI, DEVIZNI I CARINSKI PROPISI

Isključiva je odgovornost Putnika da se informiše o viznom režimu države iz koje dolazi i Republike Srbije. IT ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna i informiše Putnike na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe između zemlje državljanstva Putnika i Republike Srbije, kao i država odredišta ili tranzita, već je obaveza Putnika da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam obezbedi potrebne uslove i isprave blagovremeno i uredno. Ukoliko Putnik za vreme Putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je da o svom trošku blagovremeno obezbedi nove i snosi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan da pre zaključenja Ugovora navede posebne potrebe i usluge vezane za njegovo zdravstveno stanje, kao što su specifična ishrana ili karakteristike smeštaja, zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i drugo, jer u protivnom IT ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

Putnik je dužan da striktno poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka sve posledice i troškove podnese o svom trošku.

Ukoliko se Putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ovog dela Uslova, primenuju se odredbe tačke 8 Opštih uslova.

### 14. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA – PUTOVANJA PO MERI

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

Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe tačkaka Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

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 od 50€, a ukoliko je Putnik rezident onda 50€ u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko IT ne potvrdi rezervaciju u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima putnika, iznos depozita zadržava IT u celosti.



IT, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, 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 pružaoca usluge.

#### 15. NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

U slučaju spora nadležan je mesno nadležni sud prema sedištu IT-a.

U Beogradu 08.04.2020.

Ovi Opšti uslovi važe od 09.04.2020.

Za Individual Travels doo

Miljan Miljević, direktor