

# OPĆI USLOVI PUTOVANJA

## 1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE

Potpisivanjem standardnog ugovora – potvrde – prijave o putovanju (u daljem tekstu: **Ugovor**) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (u daljem tekstu: **Putnik**) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opći uslovi putovanja ili da je sa njima upoznat (u daljem tekstu: **Opći uslovi**), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (u daljem tekstu: **Program**), da je kao i svi putnici iz ugovora se istima upoznat i da ih u cijelosti prihvata, kao i da je upoznat sa opcionalnim mogućnostima uplate putnog osiguranja, osiguranja prtljaga i osiguranja od otkaza putovanja. Odredbe ovih Općih uslova čine sastavni dio Ugovora između Putnika i CENTROTRANS DD kao organizatora putovanja (u daljem tekstu: **Organizator ili Centrotours**) i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Prije zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu. U slučaju postojanja razlike u Programu između prijave Putnika i izmijenjenog prijedloga Organizatora, novi Program se smatra novim prijedlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavijesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata novouradni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

## 2. REZERVACIJE I UPLATE

Prilikom rezervacije putovanja Putnik i Organizator sklapaju ugovor koji je ujedno i potvrda o putovanju. Za sva putovanja u organizaciji Organizatora putovanja, Putnik može izvršiti rezervaciju putovanja neposredno u poslovnica Organizatora ili kod drugih putničkih agencija koje sa Organizatorom putovanja imaju zaključen ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: **Subagent**).

Prilikom rezervacije Putnik će od strane Organizatora putovanja ili od Subagenta dobiti ugovor o putovanju. Kada Subagent u Programu Organizatora i Ugovoru sa Putnikom ne naznači svoje svojstvo posrednika, Organizator putovanja ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza posrednika.

Rezervacija je važeća i smatra se potvrđenom onog trenutka kada Putnik uplati akontaciju koja iznosi najmanje 30% od ukupne cijene aranžmana (izuzetno od ove odredbe akontacija za EARLY/RANI BOOKING – PRETPRODAJU iznosi 50%). Prilikom uplate akontacije ili kompletnog iznosa, Putnik će dobiti potvrdu o uplati.

Cjelokupan iznos aranžmana plaća se najkasnije 15 dana prije putovanja. U izuzetnim slučajevima Organizator putovanja ima pravo tražiti uplatu i prije ovog roka, ili isti skratiti. Rezervacija bez uplate akontacije nije važeća. Ukoliko se uplate ne izvrše u roku, Organizator putovanja će smatrati da je učesnik u putovanju odustao od aranžmana.

Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. 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 Subagenta. 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 s otkaznom politikom ovih Općih uslova.

Za potvrdu rezervacija po "Last minute" ponudama Putnik je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

Ukoliko rezervišete putovanje na sportsko putovanje koje podrazmijeva i ulaznicu na sportski događaj, Putnik je dužan prilikom rezervacije putovanja, u slučaju da želi da Organizator putovanja za njega obezbijedi ulaznicu, platiti cijenu ulaznice u iznosu koji je naveo Organizator putovanja. U slučaju da Organizator putovanja iz različitih razloga ne uspije obezbijediti traženu vrstu ulaznice, Putnik će prihvatiti i svaku drugu kvalitetniju ulaznicu po cijeni skupljoj do najviše 100% u odnosu na cijenu ranije rezervisane ulaznice. U slučaju da putnik ne izvrši uplatu ulaznice prilikom rezervacije putovanja, Organizator putovanja smatrat će da je Putnik odustao od odlaska na sportski događaj ili je sam na drugi način obezbijedio ulaznicu i time prestaje obaveza Organizatora putovanja za nabavkom ulaznice.

**U slučaju kasnog bookinga (rezervacije urađene do 10 dana prije planiranog polaska na putovanje), Organizator putovanja zadržava pravo promjene hotela ili otkaza putovanja do 48h nakon što je rezervacija urađena i to u slučaju nemogućnosti potvrde smještaja tj. overbookinga u hotelu ili u prijevoznom sredstvu. Ukoliko klijent ne prihvati ponudeno alternativno putovanje, obaveza je Organizatora putovanja da mu izvrši povrat uplaćenih sredstava, a najkasnije do 48h od trenutka otkazivanja putovanja.**

## 3. PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja ima pravo naplatiti troškove od Putnika na ime rezervacije putovanja, smještaja, avio, brodske ili bus karte, kupovine ulaznica ili asistencije za ishođenje vize.

Organizator putovanja je dužan obavijestiti Putnika o sadržaju aranžmana, odnosno o programu putovanja.

Organizator putovanja zadržava pravo da u iznimnim okolnostima:

- izmijeni itinerer putovanja, leta, avio prijevoznika kao i tip autobusa/avionu,
- izmijeni mjesto polaska-odlaska,
- pomjeri termin polaska-odlaska

U slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom (elementarne nepogode, rat, bombaški napadi i sl.) Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost i nije dužan izvršiti povrat novca za smještaj, avio karte, transfere, ulaznice i druge turističke usluge. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost i ukoliko:

- Putnik koji je dostavio dokumentaciju za viziranje agenciji ne dobije vizu zemlje u koju putuje u organizaciji Organizatora putovanja
- Putnik koji je dostavio dokumentaciju za viziranje i dobio vizu, ali otkazuje putovanje iz bilo kojeg razloga

Organizator putovanja je dužan:

- da u ugovoru osim usluga iz Programa unese posebne zahtjeve putnika sa kojima se isključivo Organizator saglasio,
- da isplati srazmjernu i realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (u daljem tekstu: Sniženje cijene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Općim uslovima, 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, djelovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator putovanja nema uticaja i čije su posljedice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati,
- da se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima putnika,
- da prije polaska Putniku dostavi ime i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku.

Organizator putovanja ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa. Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili posebnom ugovoru i ovim Općim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

#### **Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora.**

Kada je Centrotours dd posrednik, a ne Organizator putovanja, tada se primjenjuju opći uslovi odgovornog organizatora putovanja, i takvi aranžmani će biti posebno označeni. U slučaju prigovora Putnika na kvalitet usluge, nadležan je Organizator putovanja, a ne posrednik.

#### **4. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA**

Putnik je obavezan:

- Da se detaljno upozna, kao i sve osobe iz Ugovora, sa programom putovanja i Općim uslovima putovanja, te da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni Programom putovanja,
- Organizatoru putovanja prilikom rezervacije 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 određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi)
- Da uplati ugovorenu cijenu za putovanje u roku koji je naveden u ovim Općim uslovima putovanja,
- Da nadoknadi štetu koji pričinu neposrednim pružiocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Općih uslova,
- Da se najkasnije 24h prije putovanja ali ne prije 48h kod ovlaštenih predstavnika Organizatora putovanja detaljno informiše o vremenu polaska i ostalim pojedinostima vezanim za putovanje,
- 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 opravdani prigovor saopći po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navednim u putnoj dokumentaciji,
- Da se prije zaključenja ugovora detaljno informiše o zemlji u koju putuje radi eventualnog putničko-zdravstvenog osiguranja, viznog režima, vakcinisanja i sl. Preporučeno je da se Putnik informiše o kulturi i običajima zemlje, gastronomiji, klimi i td.
- Da se prije zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine ([www.mvp.gov.ba](http://www.mvp.gov.ba)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog i umjerenog rizika, te da se putem navedene stranice, informiše o konzularnim informacijama, koje sadrže, direktno navedene primjere, o kriznim situacijama u kojima Ambasada ili Konzulat može pružiti pomoć.
- Da sa sobom na putovanje ponese svoje lične dokumente sa potrebnim datumom validnosti za ulazak u zemlju – odredište putovanja,
- Da tokom putovanja autobusom koristi sjedište koje je rezervisano za njega.

Putnik je dužan da se tokom putovanja ponaša pristojno i ne ugrožava realizaciju programa putovanja i sigurnost drugih putnika kao i predstavnika Organizatora putovanja. U suprotnom, Putnik će biti odstranjen sa putovanja i biće mu uskraćeno daljnje korištenje aranžmana bez mogućnosti naknadnog povrata novca.

Sve malodobne osobe koje žele putovati bez pratnje roditelja ili staratelja dužne su predočiti na sudu ovjereno odobrenje roditelja ili staratelja da malodobna osoba može putovati sama.

#### **5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA**

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora putovanja i iskazane su u KM, te ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Cijene navedene u programima Organizatora putovanja bazirane su na osnovi ugovora s dobavljačima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta na destinaciji u kojoj Putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više slijedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smještaja, ishrane, prijevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (u daljem tekstu: **Standardne usluge**).

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unaprijed dogovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluga.

Cijena aranžmana ne uključuje, osim ako drugačije nije navedeno, (u daljem tekstu: **Poseban ugovor**), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, usluga lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih izleta, korištenje ležaljki i suncobrana, pribavljanje viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranje putnika i prtljaga, usluge room service, korištenje sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i drugih usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prijevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon i td) dodatne obroke i dr. (u nastavku: **Posebne usluge**).

Subagent nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanja popusta za djecu 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, niti datum povratka sa putovanja). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da od Putnika naplati razliku do korektno cijene putovanja uz doplatu i znosa 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 Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i u drugim slobodnim aktivnostima.

#### **6. CENTROTOURS FLEXY TARIFA**

Centrotours FLEXY usluga (CentroFLEXY tarifa) u ponudi je samo za određene programe putovanja u kojima je naznačeno da postoji mogućnost uplate CentroFLEXY usluge.

Ugovaranjem CentroFLEXY usluge Putnik se obavezuje da uplati dodatni iznos od 3-5% (u ovisnosti od vrste aranžmana) od ukupne cijene aranžmana i time obezbjeđuje privilegovane uslove rezervacije putovanja i stiče mogućnost otkaza putovanja bez obaveze plaćanja naknade Organizatoru putovanja i primjene standardne otkazne skale.

Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora i uplatom akontacije u visini od 30% od cijene aranžmana. Putnik je obavezan ukupan iznos cijene aranžmana izmiriti najkasnije 15 dana prije početka putovanja.

CentroFlexy uslugu moguće je kupiti samo prilikom kreiranja nove rezervacije. Ova usluga ne može se dodati postojećoj rezervaciji. CentroFlexy usluga važi samo za rezervaciju putovanja za koju je uplaćena. Nije moguće uplatiti CentrotoursFLEXY uslugu pojedinačno za jednog putnika iz rezervacije, već isključivo za cijelu rezervaciju, tj. za sve putnike iz rezervacije.

Prekoračenjem roka za uplatu ukupne cijene putovanja Putnik gubi mogućnost korištenja CentroFLEXY usluge, pa se na rezervaciju primjenjuju uslovi i rokovi koji se odnose na standardne uslove otkaza putovanja definisane u članu 12. Općih uslova putovanja.

Putnik koji kupi CentroFLEXY uslugu, ima pravo jednostranog otkaza putovanja, podnošenjem pismenog zahtjeva za otkaz putovanja Organizatoru do 8 dana prije dana planiranog početka putovanja, bez obaveze navođenja razloga za otkazivanje putovanja.

U tom slučaju, Organizator će Putniku izvršiti povrat cjelokupno uplaćenog novčanog iznosa, osim iznosa u visini od 3-5% vrijednosti ugovorenog aranžmana, koji se odnosi na CentroFLEXY uslugu.

Ako se putovanje otkáže 8 do 0 dana prije početka putovanja ili neposredno na polasku ili u toku putovanja, naknada za otkaz putovanja iznosi 100% ukupne cijene aranžmana.

## **7. PROMJENA CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ**

Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene najkasnije 8 dana prije početka putovanja ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene u kursu razmjene valute ili do promjene u tarifama prijevoznika (povećanje cijene ili do promjene visine/uvođenja doplatnih taksi i u drugim zakonom predviđenim slučajevima). Za povećanje ugovorene cijene do 10% nije potrebna saglasnost putnika i nije osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, Putnik ima pravo da: zahtijeva zamjenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, obavijesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatraće se da je saglasan sa novom cijenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Naknadna sniženja cijena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora putnika prema Organizatoru.

## **8. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Sve usluge navedene u Programu putovanja podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi koristiti neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor. Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web stranicama Subagenata, i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prijevoznika, i dr. lica), osim ako putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim programima odnosno na svojoj web stranici, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora.

Smještajni objekti i smještajne jedinice, prijevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije.

Ishrana, konfor 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 putovanja ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnih objekata uslovljen je procedurama na graničnim prijelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prijevoznog 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 podrazumijevaju 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 satima, napuštanje hotela u ranim jutarnjim satima i slično.**

**Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koje je najmanje 2 sata 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 avio saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, polijetanje – slijetanje aviona na redovnim linijama ili kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim satima i ako je obezbijeden ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. „hladnog obroka“ van ili u smještajnom objektu, ili obrok serviran u avionu, smatra se da je Ugovor u cijelosti izvršen.**

Usluga 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 unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenim na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlaštenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prijevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cijelosti.

Organizator putovanja obezbjeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno, i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mjesta dolaska autobusa. Predstavnici Organizatora putovanja u BiH nisu u obavezi da isprate putnike na aerodromu ako su putnici dokumentaciju za let dobili u za to propisanom roku (avio karte, vaučeri, popratna pisma...) Usluge predstavnika na putnim destinacijama u inostranstvu podrazumijevaju da predstavnik sačeka grupu prilikom dolaska, bude na transferu do hotela, pruži informacije o mjestu boravišta, te izvršava obavezu organizacije izleta.

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

Kad treće lice stupa na mjesto osobe koja je rezervisala određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promjene. Putnik i osoba koja stupa na njegovo mjesto solidarno dogovaraju za plaćanje ugovorene cijene i troškove zamjene putnika. Organizator neće prihvatiti zamjenu putnika ako promjena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtjevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugom pravnom regulativom.

## **9. SMJEŠTAJ, ISHRANA, PRIJEVOZ I WIFI INTERNET**

### **Smještaj:**

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i druge katarakteristike,
- Smještaj Putnika u objektat je najranije od 16,00h na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00h na dan završetka korištenja 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 prijevoza,

- 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 i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smještaja,
  - Funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad iste 24 sata,
  - Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prijevoznika, 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.
  - Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povrata razlike u cijeni srazmjerno smui čuvanju novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unosu hrane i pića u sobe, poštovanju reda, smještaja i napuštanju sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr; jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.
- Hotel ili soba čije je slike Putnik vidio u katalogu ili na web stranici Organizatora putovanja, mogu se razlikovati od realne situacije, usljed renoviranja hotela, starosti slike, ugla snimanja, redekoriacije hotela i slično. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mjestima, koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja.

#### **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 samoposluživanje ili posluživanja (menija).
- Usluga ALL INCLUSIVE (ALL INC. LIGHT, ULTRA ALL INCLUSIVE, ALL EXCLUSIVE ALL INCLUSIVE) i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.
- 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 usluga 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.

#### **Prijevoz:**

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prijevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prijevoznik koga angažuje Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određena od strane prijevoznika (npr. prijevoz u bilo kom prijevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obaveznu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu.
- Organizator ima pravo da za prijevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prijevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,
- Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prijevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta.
- Putnik ima obaveznu primjerenog ponašanja u prijevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prijevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prijevoz ili u prisustvu policije udalji iz prijevoznog sredstva i dalji prijevoz do određena neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog neprimjerenog ponašanja bude odstranjen sa putovanja i prijevoznog sredstva, neće mu biti izvršen povrat uplaćenih sredstava.
- Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vođa - vozač. Vođa - vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjedonosnih i sličnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta, ili redosljed obilazaka lokaliteta.
- Neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi Putnik.
- Prijevoz Putnika vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prijevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prijevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prijevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora putovanja.

#### **Prijevoz avionom**

Prijevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avio saobraćaju, kao i pravilima avio kompanija koje angažuje Organizator putovanja. Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumijeva se prijevoz putnika na ekonomskoj klasi.

**U slučaju pomjeranja predviđenog termina polijetanja od strane avio kompanije, kao i kašnjenja aviona, Organizator putovanja ne snosi eventualne posljedice izazvane kašnjenjem, već se primjenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio saobraćaja.**

**U slučaju overbookinga na letu, isključivu odgovornost snosi avio kompanija – prijevoznik. U tom slučaju primjenjuju se važeća pravila avio kompanije.**

Neusklađenost ličnih podataka dostavljenih Organizatoru putovanja sa podacima u pasošu Putnika (kao naprimjer davanje skraćenih imena ili nadimaka od strane putnika), za posljedicu veoma često ima potrebu ispisivanja nove avio karte (uz troškove koje u tom slučaju u snosi Putnik) ili čak proglašenje karte neispravnom prije ili u toku samog putovanja.

Putnik je odgovoran za svoju avio kartu i boarding pass od trenutka kada je dobije e-mailom, od vođiča na aerodromu ili službenika Organizatora u poslovnici. Putnik u cijelosti snosi odgovornost za gubitak ili nestanak avio karte tokom putovanja.

#### **Niskobudžetni tzv. Low cost avio prijevoznici**

Organizator putovanja je posrednik u prodaji avio karata. Sva pravila o korištenju avio karata donosi avio prijevoznik, i ta pravila dužni su poštovati i Organizator kao prodavac, i Putnik kao korisnik.

WizzAir, Eurowings, EasyJet, FlyDubai, Pegasus Airlines i Vueling najpoznatije su niskobudžetne avio kompanije koje lete iz BiH i regije. Niskobudžetni avio prijevoznici imaju restriktivnu politiku promjene i otkaza avio karata. Ne postoji mogućnost besplatne promjene termina putovanja niti otkaza avio karata. Neiskorištene avio karte su nefundabilne.

Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju promjene termina ili otkaza letova od strane avio kompanije zbog loših vremenskih uslova (vjetar, magla i sl.) ili zbog više sile (štrajkovi, protesti, neredi...). Putovanje niskobudžetnim avio kompanijama nosi određeni rizik za Putnika.

Ukoliko je Putnik uz avio kartu niskobudžetne avio kompanije kupio i neke druge turističke usluge kao što su transferi, hotelski smještaj, ulaznice u objekte od interesa i slično, troškove otkaza korištenja tih usluga u slučaju kašnjenja ili otkazivanja leta niskobudžetne avio kompanije, snositi će Putnik. U slučaju otkazivanja letova, niskobudžetne avio kompanije uglavnom refundiraju samo troškove avio karata, ali ne vrše nadoknadu troškova ranije rezervisanih i plaćenih turističkih usluga kao što su hotelski smještaj, transferi, vize, ulaznice i slično, već je to trošak Putnika.

#### **WiFi internet**

Usluga bežičnog interneta WiFi ne podrazumijeva nužno i dobar signal u sobama, te ostalim dijelovima hotela. Postoji mogućnost da signal bude zadovoljavajući samo u određenim dijelovima hotela, uobičajeno oko recepcije ili u baru. Takođe, brzina protoka internet usluge može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti hotela. Oznaka WiFi ne podrazumijeva besplatno korištenje internet usluge, nego način korištenja interneta bežično.

### **10. PUTNE ISPRAVE, POŠTIVANJE VJERSKIH, ZDRAVSTVENIH I ZAKONSKIH PROPISA**

Posjedovanje validnih putnih dokumenata isključiva je odgovornost Putnika.

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Bosne i Hercegovine. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam blagovremeno obezbijedi potrebne uslove i isprave.

Putnica koja je stupila u brak i predala zahtjev za promjenu prezimena i bh pasoša, ne može putovati sa starim bh pasošem jer je taj pasoš po podnošenju zahtjeva za promjenu prezimena proglašen nevažećim. Detaljnije informacije u vezi sa putnim dokumentima Bosne i Hercegovine dostupne su na web stranici: <https://www.iddeea.gov.ba/>.

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 njegove vjerske preferencije ili zdravstvene razloge, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smještaja itd. zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr. jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu.

Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu.

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

Iznos novčanih sredstava koje Putnik može iznijeti iz države propisan je Odlukom Centralne banke BiH i drugih državnih institucija. Za putovanje maloljetnih lica u pratnji rođaka, prijatelja i trećih lica potrebno je pribaviti izjavu o saglasnosti roditelja ovjerenu u nadležnoj općini.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, primjenjuju se odredbe Općih uslova putovanja vezane za otkaz putovanja.

#### **Vize**

Organizator putovanja posreduje u ishođenju vize za zemlje u koje se putuje u organizaciji Centrotoursa, a za koje je potrebna viza. Naknada za ovu uslugu određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja viza za svaku pojedinu zemlju.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu najčešće sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Subagenta nije ovlašten da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata.

Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.

Kada Organizator putovanja posreduje u procesu pribavljanja vize, a nije dobio potrebnu dokumentaciju u predviđenom roku, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. I kada je Putnik pribavio vizu (ili vize) posredstvom Organizatora putovanja, potrebno je da prilikom preuzimanja pasoša i sam provjeri da li je viza upisana u pasoš kao i njenu validnost.

### **11. PRTLJAG**

Prijevoz putnikovog prtljaga avio prijevozom klasičnim avio kompanija besplatan je do određene težine koju određuje avio prijevoznik, uobičajeno 20kg. Prijevoz putnikovog prtljaga na letovima tzv. low cost avio kompanija uglavnom nije uključen u cijenu i on se posebno dodatno plaća prilikom rezervacije putovanja.

Autobusi koji Organizator putovanja koristi sa polaskom iz Sarajeva klasificirani su po Centrotours standardima i u njima je zabranjeno konzumiranje cigareta. Zbog ograničenosti prostora za prtljag u autobusima, prijevoz prtljaga ograničen je na 2 komada po osobi. Pored toga Putnik sa sobom u autobus može ponijeti i ručni prtljag. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cijenama prijevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika.

Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za uništeni, izgubljeni ili ukradeni prtljag.

Na svim aerodromima primjenjuju se posebna bezbjedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom. Preporučujemo da se Putnici za više informacija informišu na Međunarodnom aerodromu Sarajevo ili putem web stranice [www.sarajevo-airport.ba](http://www.sarajevo-airport.ba). Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan prijaviti bez odlaganja na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag (Lost&Found), jer avio kompanije po pravilu odbijaju isplatiti naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete.

Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u prijevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlaštenom licu prijevoznika, odnosno unesenom u smještajni objekat.

Nošenje prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prijevoz 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 prijevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost. Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prijevoznika, pružaoaca usluge smještaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Osim kod namjere i grube nepažnje Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i 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 nosi sa sobom.

Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične dokumenta, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranoj prijevoznoj 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.

## **12. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA**

### **Prije početka putovanja:**

Organizator je dužan da Putnika obavijesti 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 sati od dana prijema obavještenja o promjeni odgovoriti Organizatoru da li prihvata istu. Prihvatanje nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cijene. U slučaju prihvatanja 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 ponudu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povrat ukupno plaćene 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 povrat 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 - charter linijama, vozovima, hidrogliserima i dr. najmanje 80% popunjenosti kapaciteta po svakom prijevoznom sredstvu.

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

### **Za vrijeme putovanja:**

Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene Programa ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, prinudno slijetanje, kvar prijevoznog 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. Organizator je u slučaju promjene u programu dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti Putnika. Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja uslijed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu da organizatoru nadoknadi eventualno pričinjenu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vrijeme putovanja koje se unaprijed 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.), obje ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove i obavezu plaćanja polovine prijevoznih troškova povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbjeđenim prijevoznim sredstvom.

## **13. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA STANDARDNI USLOVI OTKAZA**

### **Prije početka putovanja:**

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno obavijestiti Organizatora. 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 putovanja nije drugačije određeno, i to:

- 45 dana i duže naknada za otkaz u iznosu od 40,00 KM,
- 5% ako se putovanje otkáže do 45 dan prije početka putovanja,
- 10 % ako se putovanje otkáže od 44 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 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od naprijed navedenog, primjenjivaće se slijedeća skala otkaza i to:

- kod brodskih krstarenja manje od 15 noći
- 61 dan i duže naknada od 100,00 KM,
- 25% od 60 do 31 dana prije početka putovanja,
- 40% od 30 do 23 dana prije početka putovanja,
- 60% od 22 do 16 dana prije početka putovanja,
- 80% od 15 do 1 dana prije početka putovanja,
- 100% ako se otkáže 1 do 0 dana prije putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

- kod brodskih krstarenja više od 15 noći

- 91 dan i duže naknada od 100,00 KM,
- 25% od 90 do 61 dana prije početka putovanja,
- 40% od 60 do 53 dana prije početka putovanja,
- 60% od 52 do 36 dana prije početka putovanja,
- 80% od 35 do 16 dana prije početka putovanja,
- 100% ako se otkáže 16 do 0 dana prije putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

- kod interkontinentalnih putovanja

- 50% od momenta ugovaranja aranžmana do 31 dana prije početka putovanja (na ime troškova izdavanja avio karte i eventualnih troškova otkaza smještaja),
- 80% od 30 dana do 22 dan prije početka putovanja,
- 100% ako se otkáže 21 do 0 dana prije putovanja, nedolaska ili odustanka u toku puta

**Otkazna skala ne primjenjuje se na rezervacije ljetovanja izvršenih po ponudi ranog bookinga. Rani (Early) booking podrazumijeva posebne cijene smještaja, odnosno kompletnog paket aranžmana i ne može biti predmetom otkaza po gore navedenoj skali. Za otkaz aranžmana uplaćenog po ponudi ranog bookinga naplaćuje se ukupno uplaćen iznos za rezervaciju.**

Otkazna skala ne primjenjuje se i na rezervacije ulaznica za muzeje i sportske, muzičke i kulturne događaje, vize, te zakonske i druge obaveze.

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

Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove (troškove prijevoza, transfera, smještaja, viziranja, ulaznica, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- Iznadane bolesti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojitelja, smrti putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca,
- 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 ljekara iz oblasti opće medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno smrtonovicu.

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 sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja. Iznadna bolest podrazumijeva od strane ovlaštenog ljekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivna 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 zahtjeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korištenja ugovorenog putovanja.

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

U slučaju zamjene putnika, Organizator će sa novim putnikom zaključiti Ugovor o putovanju. U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno policom 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.

**AVIO KARTA** na charter letovima ili na redovnim linijama je **STVARNO PRIČINJEN TROŠAK**. Podliježe naplati svih 100% troškova bez obzira na uzrok otkaza i način kupovine, tj. da li je kupljena kroz paket aranžman ili samo kao avio prijevoz. Takođe, stvarno učinjeni trošak predstavljaju troškovi fiksnog zakupa, bus/avio ili brodske karte, manipulativni troškovi Organizatora putovanja, kupljene ulaznice ili druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati.

Novac se može vratiti isključivo lično Putniku, ili osobi koja je izvršila uplatu u ime Putnika, na tekući ili devizni račun, a nakon provedene predviđene procedure.

#### **Nakon početka putovanja:**

Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od svog dobavljača dobije naknadu na ime neiskorištenih usluga. Ukoliko mu dobavljač usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povrat odgovarajućeg dijela cijene neiskorištenog putovanja.

### **14. PUTNIČKO I ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I DRUGA OSIGURANJA**

Putničko-zdravstveno osiguranje nije uključeno u cijenu aranžmana. Organizator putovanja prilikom prodaje putovanja obavezan je Putniku ponuditi putničko-zdravstveno osiguranje tokom putovanja. Prihvatanjem ugovora o putovanju, koji čine ovi uslovi putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen «paket» putničko-zdravstvenog osiguranja, paket osiguranja od posljedica nesretnog slučaja, paket osiguranja prtljaga i paket osiguranja od otkaza putovanja. U slučaju da Putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu direktno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Organizatora putovanja, pri čemu organizator putovanja učestvuje samo kao posrednik. Uplatom police osiguranja od otkaza putovanja, Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Organizator putovanja se obavezuje Putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja Putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnose na aranžman. Osnovna polica osiguranja od otkaza putovanja ne obuhvata osiguranje od otkaza putovanja zbog infekcije virusom Covid-19. Svi uslovi osiguranja navedeni su u polici osiguranja, te svakom putniku preporučujemo da ih lično pročita.

### **15. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA**

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mjesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora putovanja, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružatelju usluge (npr. prijevozniku, 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 preko telefonskog broja dostupnog 24/7 +387 62 828 109 ili preko e-maila: [sales@centrotours.ba](mailto:sales@centrotours.ba).

Putnik je u obavezi da dobronamjerno saraduje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mjesta otkloni (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 ili neposrednim izvršiocem usluga (smještaja, prijevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obje strane sačinjavaju i 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 korištenje 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 putovanja.

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 ovlaštenog predstavnika Organizatora ili u slučaju nedostupnosti predstavnika na destinaciji, direktno Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je obavezan da u roku od osam dana od dana završetka putovanja, isključivo Organizatoru putovanja, 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 zahtijeva povrat 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 opunomoćenjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne prigovore. Pritužbe i druge postupke Putnik može dostaviti u pisanoj formi u bilo kojoj poslovnicu organizatora putovanja, u sjedištu organizatora – Kurta Schorka 14, Sarajevo, preko posrednika ili na e-mail adresu [sales@centrotours.ba](mailto:sales@centrotours.ba).

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. Organizator je dužan u roku od 15 dana dostaviti putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u cijeni, sve od dana prijema urednog prigovora.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator će dostaviti putniku odgovor da isti 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.

Sniženje cijene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene 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 sniženja cijene, ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom Organizatora za mirno rješenje 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 povrat razlike u cijeni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Općim uslovima i općim uslovima UTABiH, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružatelja 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 načinjenu Putniku od strane neposrednih pružatelja 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 pred drugim licima prije isteka roka za rješavanje prigovora smatraće se preuranjenim, a obavještanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.

## **16. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE**

Program putovanja po zahtjevu Putnika: Individualno putovanje (u daljem tekstu: **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 Općih 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 za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira. Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pismeno obavijestiti 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:

5% ili najmanje 40,00 KM, ako se putovanje otkáže od 60 dana prije početka putovanja

15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja,

40 % ako se otkáže 9 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.

### **Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:**

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (u daljem tekstu: **Posrednik usluge**). Za individualne i »rezervacije na upit« Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 100,00 KM. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u cijelosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cijelosti u skladu sa zahtjevima putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cijelosti. 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 pružatelja usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prijevoza, 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.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primjenjuje se slijedeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

a. za *hotelski smještaj*:

45 dana i duže naknada za otkaz u iznosu od 40,00 KM



do 45. dana prije početka putovanja 10%  
od 44. do 22. dana prije početka putovanja 15%  
od 21. do 9. dana prije početka putovanja 35%  
od 8. dana prije početka putovanja 70%  
od 7. dana do i nakon početka korištenja 100% od cijene

*b. za zakup apartmana po jedinici:*

do 45 dana prije početka putovanja 20%  
od 44. do 30. dana prije početka putovanja 50%  
od 29. dana prije početka putovanja 70% i  
od 15 dana do i nakon početka korištenja 100%

*c. ostale individualne usluge:*

Rezervisane pojedine usluge kao naprimjer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prijevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski pas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene svake ugovorene pojedinačne usluge. Kod ugovorene pojedinačne usluge prijevoza u slučaju blagovremenog storniranja Putnik je obavezan 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.

## **17. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA**

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

Organizator zadržava pravo koristiti kontakt podatke Putnika u marketinške svrhe, na način da isključivo direktno kontaktira i dostavi ponudu putovanja Putniku. Ukoliko Putnik nije saglasan sa korištenjem ličnih podataka za primanje ponuda, može o tome obavijestiti Organizatora putovanja koji će poštovati odluku Putnika.

## **18. PUTOVANJA U USLOVIMA PANDEMIJE VIRUSA COVID-19**

Organizator putovanja Putniku preporučuje kupovinu osiguranja od otkaza putovanja u slučaju infekcije virusom COVID-19, kao i kupovinu putničkog-zdravstvenog osiguranja.

Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko Putnik ne može putovati zbog infekcije virusom COVID-19, a nema uplaćeno osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja zbog infekcije virusom COVID-19 može se kupiti najkasnije 21 dan prije predviđenog polaska na putovanje.

Putnik koji je uplatio osiguranje od otkaza putovanja zbog infekcije virusom COVID-19, a koji se prije putovanja zarazi virusom COVID-19, svoja potraživanja u smislu povrata uplaćenog novca može ostvariti ukoliko Organizatoru putovanja dostavi pozitivan PCR test urađen u poliklinici Europharm ili u nekoj drugoj poliklinici koju preporučuje Organizator putovanja, najranije do 5 dana prije predviđenog polaska na putovanje. U tom slučaju Putniku će biti izvršen povrat ukupno uplaćenog iznosa novca umanjenog za iznos uplaćene police osiguranja od otkaza putovanja zbog infekcije virusom COVID-19 i eventualnog troška ishođenja vize (ukoliko je za putovanje potrebna viza).

Obaveza je Putnika da prilikom prijave na let ili prilikom polaska na putovanje službenim osobama pokaže svu potrebnu dokumentaciju za putovanje uključujući, ukoliko se ista traži, i dokumentaciju za putovanje u uslovima pandemije COVID-19.

## **19. OBAVEZNOST PRIMJENE**

Organizator putovanja može Programom ili Posebnim uslovima putovanja predvidjeti drugačije odredbe u odnosu na ove Opće uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednih pružatelja usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – dački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni dio takvih ugovora. Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posljedicu neefikasnost cijelog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opće uslove. U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Ovi Opći uslovi putovanja važe od 01.01.2022, a prestaju važiti Opći uslovi putovanja objavljeni 12.12.2018.g.

**PREDSJEDNIK UPRAVE DRUŠTVA**

Mr. sci. Safudin Čengić