Na osnovu člana 70. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Preduzeća za turizam, trgovinu i usluge “FELIX TRAVEL “ d.o.o.iz Beograda, Obilićev Venac br. 18, dana 03.04.2024.god. utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo ugovora o putovanju između putnika i organizatora putovanja “Felix Travel” d.o.o. i obavezuju ugovorne strane, osim odredbi koje su drugačije definisane pisanim ugovorom ili programom putovanja, te molimo da se sa sadržinom istih upoznate detaljno, sa posebnom pažnjom.

1.PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Svojim potpisom na ugovoru – potvrdi o putovanju, putnik potvrdjuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja i program putovanja, kao i uslovi osiguranja, koji čine sastavni deo ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem ugovora i saglasio. Pored toga, putnik potvrdjuje da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.Organizator je u obavezi da, pre zaključenja Ugovora, obavesti putnika o svakoj promeni podataka iz Programa, u pismenoj formi, ili na trajnom nosaču (trajnom medijumu) koji je lako dostupan putniku. Ako je putnik rezervisao putovanje putem sredstava komunikacije na daljinu, organizator je u obavezi o eventualnim promenama obavestiti ga, na načiin na koji je izvršena rezervacija.Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim. Organizator putovanja je pre potpisivanja ugovora, upoznao putnika sa nazivom i adresom lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete.

2.PRIJAVE I UPLATE:

Putnik se, za putovanje koje organizuje “Felix Travel”, može prijaviti u svim ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima organizatora putovanja “ Felix Travel “ (dalje: organizator) i agencijama sa kojima ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: posrednik) Kada agencija posrednik u programu, (koji mora biti u potpunosti identičan sa programom organizatora, bez ikakvih izmena ili dopuna) i potvrdi o putovanju, ne naznači svojstvo posrednika i ne navede broj i kategoriju licence organizatora, ili pak program izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrdjena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje pismenog ugovora (potvrde) o putovanju, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl. 3. Zakona o elektronskom potpisu. Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti obaveznu akontaciju, u visini od 50% cene aranžmana, ukoliko nešto drugo nije predvidjeno programom putovanja, a ostatak do punog iznosa ugovorene cene, dospeva za naplatu 21. dana pre početka putovanja, ukoliko programom putovanja nije odredjen drugačiji rok. Ukoliko putnik, u roku predvidjenom ugovorom, programom putovanja, ili ovim opštim uslovima, ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova. Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima aranžmana naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog, i dr.odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora.

3. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA PUTOVANJA:

Organizator putovanja je dužan ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru lica kojima je povereno izvršavanje pojedinih usluga. Pored toga, organizator putovanja je u obavezi:

• da sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;

• da putniku uruči pisani program putovanja, opšte uslove putovanja , opšte uslove putnog osiguranja,opšte uslove neživotnog osiguranja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;

• da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;

• da, u skladu sa važećim zakonskim odredbama i pravilima struke, otkloni nesaobraznost izmedju ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije u mogućnosti, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja tustičkog putovanja, bez dodatnih troškova za putnika.

• da ponudi i izvrši putniku povraćaj realne razlike u ceni povodom blagovremenog i osnovanog pismenog prigovora zbog potpunog ili delimičnog neizvršenja usluga, obuhvaćenih programom putovanja, sve u skladu sa zakonom i opštim uslovima “Felix Travel” -a

• da putniku, neposredno pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika,odnosno lokalne agencije,ino partnera organizatora, i telefon, a izuzetno i po potrebi adresu organizatora za nužnu pomoć putniku.

• Ne odgovara za usluge pružene putniku od strane drugih lica van programa,

• Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA:

Pravo je i dužnost putnika da se, pre zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa programom putovanja, kao i sa sadržinom opštih uslova putovanja i uslova osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju, putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrdjuje, prihvatanjem klauzule sadržane u ugovoru. Putnik je u obavezi da uplati ugovorenu cenu aranžmana pod uslovima i na način predvidjen ugovorom i programom putovanja. Putnik je dužan da, na traženje organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prevoznih karata, rezervaciju za smeštaj i sl. Putnik garantuje da on lično, njegove isprave, prtljag ispunjavaju uslove odredjene pozitivnim propisima naše zemlje, propisima odredišne zemlje, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Putnik odgovara za štetu koju pričini organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.Putnik može odrediti drugo lice da umesto njega koristi aranžman (uz uslov da to lice zadovoljava zahteve predvidjene za odredjeno putovanje) u kom slučaju je putnik u obavezi organizatoru putovanja naknaditi stvarne troškove prouzrokovane zamenom, dok u odnosu na neizmireni deo ugovorene cene, organizatoru odgovara solidarno. Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađjuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni u razumnom roku (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišććen apartman i dr.). Prilikom odabira destinacije, a pre zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.mfa.gov.rs) ili na drugi način, o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika, kao i o svim drugim činjenicama koje bi, u konkretnom slučaju, mogle biti relevantne, za izbor i realizaciju putovanja. Takođe molimo putnike da se pre izbora destinacije a pre odabira programa upoznaju sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (način odevanja, konzumiranje alkoholnih pića, zabrani pušenja...) Smatra

se da je putnik, pristupivši zaključenju ugovora, upoznat sa relevantnim okolnostima, koje, ukoliko su postojale u vreme zaključenja ugovora, ne mogu imati pravni značaj promenjenih okolnosti, u smislu važećih gradjanskopravnih propisa. Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod vodiča-predstavnika o tačnom vremenu povratka.

5.CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE ARANŽMANA:

Cene su objavljene u programu putovanja, i važe počev od dana objavljivanja programa, a iskazane su u skladu sa važećim propisima, u dinarskoj protivvrednosti strane valute, a obračun i uplata vrši se isključivo u dinarima po zvaničnom srednjem kursu NBS. Za dan plaćanja računa se dan kada je putnik izvršio uplatu na blagajni FELIX TRAVELA, kod ovlašćenog posrednika, odnosno dan kada su sredstva prispela na tekući račun organizatora kod poslovne banke. Ako su putnici uslugu plaćanja izvršili kod agencije posrednika, preporučujemo, radi vaše sigurnosti, proverite da li su novčana sredstva blagovremeno prispela na račun organizatora putovanja, u finansijskoj sluzbi "Felix Travel" –a, na broj telefona 011/ 405 99 56. Organizator može da predvidi da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu (fakultativni izleti, ulaznice na lokalitetima i sl.) putnik plaća direktno inostranoj agenciji – trećem licu, u inostranstvu. Cene su utvrdjene na osnovu ugovora sa našim ino partnerima i NE MORAJU odgovarati cenama objavljenim na licu mesta – destinaciji, gde putnik boravi, te eventualna razlika u ceni, ne može biti predmet reklamacije. Putnik je dužan cenu isplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, naročito u slučaju uplate cene u ratama, već se u tom slučaju imaju primeniti odredbe tač.13. ovih opštih uslova.
Jedinstvena cena aranžmana, po pravilu (ukoliko nešto drugo nije naznačeno u programu putovanja)obuhvata: usluge prevoza, hotelske, ugostiteljske usluge, aerodromske takse i druge takse i troškove organizacije putovanja.

Cena aranžmana, po pravilu, NE obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:
- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza
- ulaznice za objekte koji se posećuju
- osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno
- dodatne usluge room servis, korišćenje sobnog bara, klima uredjaja, sportske, rekreativne, lekarske, telefonske usluge, korišćenje ležaljki i suncobrana, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl. Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponudjenih u programu putovanja, koje organizator pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu putovanja. Sve vrste dodatnih usluga, specifičnog kvaliteta (jednokrevetna soba, dodatni obroci, drugi posebni uslovi i sl.) koje nisu predvidjene programom putovanja, a za koje je putnik zainteresovan, stranke su obavezi posebno pismeno ugovoriti sa organizatorom, pre putovanja, ukoliko je organizator u mogućnosti da obezbedi realizaciju takvih posebnih usluga. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora nudi,prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pismene potvrde organizatora. Ukoliko putnik zahteva posebnu uslugu za vreme putovanja, van programa, plaća je na licu mesta predstavniku strane agencijetrećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predvidjene programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim ugovorom o putovanju.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo programa putovanja, i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom, (koja vrši i naplatu troškova fakultative, u efektivi, u inostranstvu) po konačnom izboru samog putnika, tako da preporučujemo da sa posebnom pažnjom i oprezom odlučite za fakultativni program i izvršite, za Vas optimalan izbor, u svakoj konkretnoj situaciji.U odnosu na fakultativni program, "Felix Travel" ne postupa kao organizator,niti kao posrednik,već samo kao pružalac informacija. Posebno skrećemo pažnju da, prema pravilima organizatora fakultativnog izleta (ino agencije) nepojavljivanje u zakazano vreme, smatra se odustankom od fakultativnog izleta, i putnik nema pravo na povraćaj uplaćenih sredstava. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu. Trajanje aranžmana odredjeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem časova izmedju časa polaska i povratka. Vreme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika. Kod avio aranžmana, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja od strane avio-kompanije, pa u slučaju pomeranja navedenog vremena (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.) organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Po pravilu, odlazak i dolazak aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim, noćnim ili pak ranim jutarnjim satima, pa ako je putniku obezbedjen ugovoreni prvi ili poslednji obrok u vidu tzv.hladnog obroka u smeštajnom objektu ili van istog (npr. u avionu) smatra se da je program putovanja u celosti izvršen. Za putovanje autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska . Sledstveno napred navedenom, prvi i poslednji dan su predvidjeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana) i NE podrazumevaju odredjeno vremensko trajanje boravka u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, pa evntualni prigovor ne bi bio opravdan ako je izjavljen samo zbog, primera radi, večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

6. PROMENA CENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CENE:

Cena aranžmana odredjena je cenovnikom važećim na dan zaključenja ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predvidjenim slučajevima, kada organizator može zahtevati povećanje cene. Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, ili do promene u tarifama prevoznika koje utiču na cenu putovanja, kao i u drugim slučajevima predvidjenim zakonom. O povećanju cene, organizator je dužan izvestiti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cene. Za povećanje cene do 10% nije potrebna posebna saglasnost putnika, a ukoliko povećanje ukupne ugovorene cene prelazi 10%, putnik može raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati, od dostavljanja obaveštenja o povećanju cene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru putovanja, a u roku od 8 dana od dana dostavljanja pismenog otkaza. Ukoliko u naznačenom roku putnik pismeno ne obavesti organzatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom. Organizator je u svako doba ovlašćen da, zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umanji cenu aranžmana – koje umanjenje deluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene ugovore, pa

ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahteva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u ceni. Putovanje u poslednjem trenutku, ili *last minute aranžman* znači da organizator, po nižoj ceni može prodavati preostale turističke aranžmane,kao i odredjen broj ili pak vrstu turističkih ponuda u pretprodaji - *first minute* putovanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponudjeni hoteli, apartmani, drugi objekti, kao i prevozna sredstva u programima »Felix Travela« opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje. U programu putovanja , navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između organizatora putovanja i ino partnera, pa eventualne naknadne promene i odstupanja od zvanično utvrdjene kategorije hotela, za koje organizator nije znao, ne mogu biti od uticaja. Ishrana, komfor i kvalitet drugih usluga, determinisani su kategorijom i, pre svega, cenom, a pod nadzorom su mesnih turističkih uprava, s tim što su standardi smeštaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama. Posebno upozoravamo na razliku u standardima i kriterijumima karakterističnim za vanevropske destinacije, u odnosu na opšteprihvaćena evropska obeležja, radi čega preporučujemo, u svakom slučaju, izbor više kategorije hotela. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumevaju PROSEČNE STANDARDE KVALITETA, uobičajene i specifične za odredjene destinacije i mesta, te ukoliko izmedju stranaka nisu posebno pismeno ugovorene usluge drugačijeg obima, kvaliteta i karakteristikai namene, iste ne mogu biti opravdano očekivane i zahtevane. Opisi sadržani u ponudi organizatora se odnose isključivo na smeštajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primera radi, okolne objekte, konfiguraciju terena, eventualnu buku, saobraćaj i sl.). Pojedini, u programu navedeni sadržaji, ne moraju biti u funkciji, posebno, imajući u vidu kalendarski period boravka kao i druge parametre (npr. otvoreni bazen u zimskom periodu ili zatvoreni bazen u letnjem periodu...) a sve u skladu sa pravilima hotelijera. Samo opisi usluga sadržani u programima putovanja su merodavni a ne i opis usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr.koji nisu obuhvaćeni datim Programom. Očigledne greške, štamparske, računske i sl. ne mogu imati obavezujući karakter. Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć putniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u celosti. Medjutim, predstavnik organizatora, pratilac ili vodič nije ovlašćen donositi odluku o eventualnoj neophodnosti za medicinsku pomoć putniku, ili pak intervenciju policije i sl. već odluku o tome donosi isključivo putnik, po sopstvenom nahodjenju i potrebi, u svakom konkretnom slučaju.

8. SMEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:

Raspored soba / apartmana odredjuje recepcija u mestu boravka. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smeštajnih objekata i jedinica. Ukoliko putnik, uz pismenu saglasnost organizatora, nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnog položaja i odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu /apartman u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cenovniku, bez obzira na posebne zahteve samog putnika u odnosu na položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i sl. kao i na to da li se soba nalazi u centralnoj zgradi ili nekom

drugom objektu u okviru smeštajnog kapaciteta, i sl. Putnici mogu da se odluče za vrstu usluge /najam, noćenje sa doručkom, polupansion, pun pansion, all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior, korišćenje klima uredjaja i dr. / samo prilikom rezervacije aranžmana. Ukoliko je moguće, organizator putovanja će nastojati da izadje u susret putniku i zadovolji njegove dodatne zahteve u pogledu smeštaja (komfor, orijentacija sobe i sl.) ali ne može garantovati ispunjenje dodatnih zahteva, koji nisu pismeno ugovoreni. Kvalitet usluge, lokalni prevoz raznovrsnost i kvantitet hrane odredjen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cene, lokalnim običajima na odredjenoj destinaciji, bez obzira da li se radi o usluživanju po principu švedskog stola ili menija. Usluge all inclusive, all inclusive light, all inclusive superior, all inclusive ultra superior i dr. podrazumevaju usluge po internim hotelskim pravilima (pružaju se od trenutka ulaska u hotel, do trenutka napuštanja) i ne moraju biti identične, ni u okviru iste kategorije, na istoj destinaciji. Organizator putniku uručuje uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako iste nisu navedene u katalogu, programu putovanja ili web sight-u organizatora putovanja. Doručak i večera, ukoliko drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumevaju kontinentalni doručak, a večeru meni. Sadržaji hotela, dati u opisu koji prati program putovanja, pobrojani su na osnovu zvaničnih službenih podataka. Princip funkcionisanja klima uredjaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumevati neprekidan rad u toku 24 časa. Trokrevetne i četvorokrevetne sobe (ili apartmani)su, čak i u hotelima više kategorije, po pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su, po pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje, što, u većini slučajva, u bitnom može pogoršati kvalitet smeštaja. Na zahtev putnika, organizator može, (ukoliko hotel ima raspoloživih kapaciteta) obezbediti smeštaj u trokrevetnoj sobi, ali putnik unapred mora imati u vidu da je komfor, pa samim tim i kvalitet smeštaja u ovim sobama lošiji, radi čega naknadni prigovori putnika koji se tiču napred navedenog (veličine sobe, slobodnog prostora i sl.) ne mogu biti osnovani. Molimo da uzmete u obzir da je uvek moguć nestanak struje ili vode kako u odabranom objektu, tako i na odabranoj destinaciji, uzrokovan razlozima van uticaja organizatora putovanja, pa i samog neposrednog izvršioca usluga. U većini objekata se koristi sistem slolarnih ploča za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u odredjenim periodima dana, a u odnosu na kapacitet objekta. Po pravilu, voda iz vodovoda nije predvidjena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe. Putnik preuzima obavezu poštovanja pravila ponašanja u odredjenom smeštajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštovanje reda, nemogućnost smeštaja u sobe pre odredjenog vremena, po pravilima koje odredjuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u odredjeno vreme,pravila u pogledu oblačenja i sl.Vreme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja sobe ne mora biti identično u svim objektima i isto odredjuje hotelijer (po pravilu, ukoliko nešto drugo nije predvidjeno, ulazak u sobe najranije posle 16 čas. a napuštanje sobe najkasnije do 9,00 čas. poslednjeg dana. Ukoliko su dve ili više osoba rezervisale zajedno smeštajnu jedinicu, u slučaju promene broja korisnika u okviru ugovorene smeštajne jedinice (odustanka nekog od putnika sa ugovora), ako ne postoji zamena za otkazanu osobu, obavezna je korekcija strukture smeštajne jedinice, i shodno tome, i cene aranžmana po važećem cenovniku. U slučaju eventualne štete koju gost učini u smeštajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije-ino partner

9. PUTNE ISPRAVE I PREVOZ:

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose SE ISKLJUČIVO NA DRŽAVLJANE SRBIJE te organizator putovanja NIJE dužan, niti ovlašćen, upozoriti putnike – državljane drugih država na uslove (vizne na pr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je isključiva obaveza putnika, stranog državljanina, da se o tome informiše kod nadležnog konzulata, te da, u skladu sa tim, potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno. Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz napred navedenih razloga, s obzirom na napred navedeno, radi se isključivo o propustu putnika – stranog državljanina, budući DA OBJAVLJENI USLOVI VAŽE SAMO ZA DOMAĆE DRŽAVLJANE. Putnik je dužan da se sam stara o važnosti svojih putnih isprava, i u sumnji izvrši odgovarajuću proveru kod nadležnih vlasti. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja. Službenik agencije (organizatora putovanja, ili pak subagenta-posrednika, kod koga se uplata vrši) nije ovlašćen da utvrdjuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Putnik je u obavezi da, u roku predvidjenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu zemlje u koju putuje, ukoliko istu pribavlja organizator. U protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatraće se da je odustao od putovanja. Organizator ne jemči dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventulane greške učinjene od strane ambasade, ili pak trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost i važnost vize. Neuskladjenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, u toku putovanja, za šta posledice snosi sam putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada je dobije od vodiča na aerodromu, ili službenika agencije u poslovnici. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u celosti snosi posledice gubitka istih. Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na dan naznaćeni na ispravi. Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usled zabrane putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja organizatora putovanja, što molimo da imate u vidu. U tom slučaju, organizator ima primeniti odredbe tač.11. opštih uslova. Putnik je u obavezi da se sam stara, tokom trajanja putovanja, o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu, ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbediti novu, i snositi sve eventualne štetne posledice koje iz toga proisteknu. Prevoz putnika avionom regulisan je medjunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avio kompanija koje orgranizator putovanja angažuje. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumevaju prevoz putnika ekonomskom klasom. Na pomeranja predvidjenog vremena poletanja od strane avio-kompanije kao i zakašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, organizator putovanja nema uticaja na eventualne posledice izazvane zakašnjenjem, izazvanim bilo kojim uzrokom, koji je van sfere uticaja organizatora, kao što su bezbednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primenju važeći propisi i uzanse u avio saobraćaju. Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno sledeći uputstva i upozorenja koja neposredno pre leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posledicu imati da putnik, propusti let, ne ukrca se na avion, pogreši izlaz-gate, ili zadocni. Napred navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera. Cena aerodromskih taksi i avio karata, podložna je promenama, a istu propisuje avio prevoznik, s tim što je relevantna cena na dan realizacije leta, te se odbijanje putnika da plati eventulanu razliku jedinstvene cene arr. u odnosu na onu koja je važila u vreme zaključenja ugovora,

smatra odustajanjem od putovanja, te povlači primenu tač.11 ovih opštih uslova. Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga je organizator putovanja angažovao. Po pravilu, sedišta nisu numerisana, niti je utvrdjen način promene sedišta tokom putovanja, ukoliko nešto drugo programom putovanja nije regulisano. Stoga, organizator, odnosno prevoznik, je ovlašćen sam izvršiti ad hoc raspored u zavisnosti od konkretnih prilika. Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja organizatora, što molimo da imate u vidu. Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimerenog ponašanja – organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza agencije, a ukoliko putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primenjivaće se odredbe tač. 11. opštih uslova. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ne sme uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič - vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog neižbežnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokalitata. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza putniika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštaju). Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lične stvari i vrednosti ne ostavlja u autobusu (agencija ne odgovara za njihov nestanak). Agencija ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju. Za vreme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smeštajnom objektu nadoknadi na licu mesta. Obaveza je putnika da se 48 sati pre odpocinjanja putovanja obavesti o vremenu i mestu polaska autobusa, zbog eventualnih promena do kojih može doci, i na koje organizator putovanja ne može uticati. Niti jedna varijanta prevoza ne podrazumeva uključen besplatan obrok niti piće u toku putovanja, ukoliko nešto drugo nije predvidjeno programom. Prevoz putnika železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna odgovornost ovih prevoznika je određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

10. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;2) ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za

raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.
Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:(1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana;(2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana;(3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana;2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. U tom slučaju organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora. Ukoliko Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu, Organizator može zahtevati nadoknadu pričinjenih eventualnih troškova. U slučaju nastupanja vanrednih okolnisti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koja se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ne preuzima nikakvu odgvornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom.

11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Putnik, u svako doba, ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti organizatora putovanja. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja u skladu sa zakonom,pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno i to:
Stvarni administrativni troskovi 45 dan pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)
10 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 pre početka putovanja,
20 % ako se otkaže 29 do 20 dana pre početka putovanja,
40 % ako se otkaže 19 do 15 dana pre početka putovanja,
80 % ako se otkaže 14 do 10 dana pre početka putovanja,
90 % ako se otkaže 9 do 6 dana pre početka putovanja,
100 % ako se otkaže 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvideti, otkloniti, niti izbeći, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog da se ugovor ne zaključi :

iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja,usvojenika ili usvojioca, brata ili sestre putnika, odnosno poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. O nastupanju napred navedenih okolnosti putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj privremene sprečenosti za rad, poziv za vojnu vežbu, otpusnu listu stacionarne ustanove i sl.) i jedino pod tim uslovom može zahtevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako ista prelaze stvarne troškove organizatora. Situacije kao što su, primera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja, i sl. povodom kojih je zvanično proglašeno vanredno stanje, i to u administrativnoj oblasti gde se nalazi odredišna destinacija, u vreme predvidjeno za putovanje, u dužem trajanju, mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe. Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu, ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. U slučaju odustanka jednog od putnika – korisnika aranžmana, postoji obaveza doplate, primera radi, za jednokrevetnu sobu, dvokrevetni apartman umesto trokrevetnog i i sl.a sve prema programu putovanja i objavljenom cenovniku. Promena (po želji putnika) ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize ili neblagovremeno dobijanje vize, i sl. smatra se odustajanjem putnika od putovanja, u kom slučaju se primenjuju odredbe tač. 11. ovih uslova. Kod otkaza ugovora, organizator putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguanja i dobijanja viza.

12. IZMENA PROGRAMA PUTOVANJA:

Organizator putovanja ima pravo na izmenu programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje organizator nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti, s tim da troškovi koji su nastali usled izmene programa padaju na teret organizatora. Organizator zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćenja trajanja aranzmana kao i pravo promene redosleda u programu, ukoliko dodje do promene uslova (red letenja, prinudna sletanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, bezbednosna situacija u odredjenoj zemlji, štrajkova koji utiču na realizaciju rograma, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predvidjenog za obilazak, promena u viznom režimu, ili kakve druge vanredne okolnosti), bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku. Do napred navedene promene može doći u toku relizacije putovanja i usled specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (verski praznici i običaji, državni praznici i sl.). U tom slučaju, organizator je dužan bez odlaganja izvestiti putnika o promeni, na način koji je u datom trenutku najcelishodniji, s tim da je usmeno obaveštenje relevantno u posebnim okolnostima, (ukoliko zbog nedostatka vremena nije moguće uputiti isto pismenim putem). Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih prazloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Zamena ugovorenog smeštaja može se vršiti samo upotrebom objekata iste kategorije ili, na teret organizatora, upotrebom objekata više kategorije i u ugovorenom mestu smeštaja, pa ukoliko je do izmene u programu došlo iz razloga i na način koji su predvidjeni zakonom i ovim opštim uslovima, to ponudom drugog objekta u okviru zakonom predvidjenih ograničenja organizator je ispunio svoju obavezu, postupajući u skladu sa zakonom. Smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povraćaj razlike u ceni srazmerno kategoriji smeštajnog objekta.

13. PRIGOVOR I REKLAMACIJA PUTNIKA I REŠAVANJE SPOROVA:

Organizator putovanja je dužan, da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije, i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija, u toku radnog vremena.

Organizator putovanja je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije Putnika.

Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumetima, direktno Organizatoru.
Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381114059956, radnim danima od 10 – 18 h, subotom od 10 - 15h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: office@felixtravel.rs. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr., preko kojih se može kontaktirati.
Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje u postupka po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišććen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.
Ako uzrok reklamacije nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.
Lokalni predstavnici, nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.
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 predstavika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.
Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja „nedostataka", dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju 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 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 prigovore.
Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Beogradu, Obilićev venac 18.

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

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

Organizator je dužan u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije dostaviti Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplatiti razliku u ceni. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok uz saglasnost Putnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Putnik je dužan da se izjasni na odgovor Organizatora najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora Organizatora. Ukoliko se putnik u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom Organizatora.

Ukoliko reklamacija nije kompletna i istu treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor, da istu u ostavljenom roku uredi, pod pretnjom propuštanja.
Organizator će, u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom 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 iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene.
Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanoj i blagovremenoj reklamaciji po Ugovoru, 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 Organizatora za mirno rešenje 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 razrešenju međusobnih spornih odnosa.
Smatraće se, da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTA, kada je Organizator Putniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga, koji je važio na dan zaključenja Ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator postupio u skladu sa pozitivnim propisima.
Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima, pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

14. PRTLJAG:

Prevoz prtljaga do odredjene težine koju određuje prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Preporučuje se da se zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu. Prevoz prtljaga avionom podrazumeva dozvoljenu težinu prtljaga do 20 kg po osobi, Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije – avio prevoznika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se putnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: www.beg.aero. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Kod prevoza autobusom putnik može poneti 1 komad prtljaga po osobi, uobičajene veličine, ukupne težine do 20 kg. U slučaju prekoracenja ukupne težine prtljaga, prevoznik zadržava pravo naplate viška prtljaga 2 € po kilogramu, u dinarskoj protivvrednosti. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i o prtljagu unetom u smeštajni objekat, u kom slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama. Za slučaj gubitka,

oštećenja, kradje ili zadocnjenja prtljaga, putnik svoja prava ostvaruje u skladu sa pozitivnim propisima koji važe u toj oblasti, medjunarodnim propisima i važećim uzansama.

15. CARINSKI i DEVIZNI PROPISI:

Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Srbije, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi - te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa- sve posledice i troškove snosi sam putnik. Putnik je dužan od pograničnih vlasti obezbediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrednostima i dragocenostima koje nosi sa sobom, a iste je u obavezi, prilikom smeštaja deponovati u sef ili na recepciju smeštajnog objekta.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI:

Putnik je dužan, već prilikom zaključenja ugovora, izbora destinacije, načina prevoza i sl. voditi računa o svom zdravstvenom stanju i zdr.stanju dece i lica koja sa njim putuju (hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, psihijatriske bolesti i drugo, pa usled toga neophodnost specifične ishrane, smeštaja, posebnih usluga i tretmana) te pismeno ugovoriti posebne usluge, vezano za to, a u protivnom, organizator putovanja ne preuzima nikakve posebne obaveze, niti može snositi odgovornost za štetu po tom osnovu, niti bilo kakva reklamacija sa tim u vezi može biti osnovana. Organizator putovanja ne može snositi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku, ili drugih odstupanja od programa, i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, usled sprovodjenja mera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl. Sve napred navedeno se odnosi, naročito, i na izbor fakultativnih izleta bez obzira što isti nisu sastavni deo programa putovanja i što ih organizuje strana agencija – treće lice. Putovanja u neke zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili pribavljanje odredjenih dokumenata, podrazumevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome. Preporučujemo uplatu polise putnog osiguranja. Posebno upozoravamo, da odabirom vanevropskih destinacija (posebno afričkih i azijskih) putnik preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posledica, koje mogu nastati usled reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, vazduha Ukoliko Vaš aranžman obuhvata osiguranje (što mora biti izričito navedeno u programu putovanja) na osiguranje se primenjuju Uslovi osiguranja, te je neophodno da se sa istima detaljno upoznate, jer je u njima sadržan nivo usluga i uputstvo koje, kao korisnik osiguranja, morate slediti radi ostvarivanja svojih prava.

17.ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:

Putnik je upoznat da je organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da Lični podaci Putnika i saputnika sa potvrde-ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, E mail adresa, poštanska adresa stanovanja... koje Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora putovanja i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

18. OSIGURANJE:

Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od

posledica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu i u R. Srbiji. Preporučije se putniku da obezbedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje koje putnik posebno plaća uz zahtev za izdavanje ulazne vize.

19. INFORMACIJE:

Usmene informacije, i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovorenom pismenom programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

Organizator FELIX TRAVEL poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete br. 470000057652 osiguravajuće kompanije „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD u visini od 100.000 eur kao i depozit u visini od 2000 eur, na računu Komercijalne Banke, MB 07737068. Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti se obezbeđuju 1) troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji ili inostranstvu, u mesto polaska; 2) potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao; 3) potraživanja uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja;4) potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Garancijom putovanja radi naknade štete se obezbeđuje naknada štete koja je prouzrokovana putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja i to naknada:1) za potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao; 2) za potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Realan iznos potraživanja po korisniku garancije putovanja može biti srazmerno snižen u slučaju da iznos potraživanja svih korisnikagarancije, prekoračuje ugovoren ukupan limit pokrića Garancija putovanja aktivira se u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja pisanim putem ili telegramom na „TRIGLAV OSIGURANJE ADO BEOGRAD” ul. Milutina Milankovica 7a, Novi Beograd na tel +381 11 33 05 100 ili na e mail office@triglav.rs Potrebno je da putnik navede broj ugovora i mesto putovanja, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih ih osiguravač može kontaktirati kao i sve podatke i dokaze koji su potrebni za utvrđivanje uzroka, obima i visine štete. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik potvrdjuje da su mu uručeni opšti i posebni i uslovi TRIGLAV OSIGURANJA, potvrda o garanciji putovanja pod rednim brojem ugovora o putovanju, i da iste u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa drugim vidovima osiguranja koje ovaj osiguravač nudi, i to putnim osiguranjem u drugačijem obimu, osiguranja od otkaza ili prekida turističkog putovanja, osiguranjem prtljaga u drugačijem obimu, kao i drugim vidovima osiguranja.

20. POPUSTI ZA DECU:

Molimo da pažljivo proučite naše uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja. Ovi uslovi su determinisani od strane hotelijera, i iste treba tumačiti restriktivno (to znači ako popust ostvaruju, primera radi, deca do dve godine, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u momentu početka putovanja i ništa preko toga).

21.INDIVIDUALNA PUTOVANJA NA UPIT I POJEDINAČNE USLUGE:

Za individualne rezervacije na upit putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 15 eura u din. protivvrednosti. Ukolio rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u celosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponudjenu ili potvrdjenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u celosti. Organizator, 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.)

22. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Pogramom predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.
Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA, Beograd, Kondina 14 za rešavanje međusobnih sporova, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA i propisa R. Srbije. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda YUTA, ne uskraćuju se prava Putnika da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, na način predviđen propisima R. Srbije. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

23.UPOZORENJE:

*Preporučujemo da zamenu deviza vršite u ovlašćenim menjačnicama, da biste izbegli sve eventualne rizike.

*Posebno molimo putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocenostima i vrednim stvarima, jer organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili kradju istih, a preporučujemo da svoje dragocenosti obezbedite u sefu, shodno pravilima i uslovima hotela u kome ste smešteni.

*Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti
(kradja, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja domicilne zemlje, te, ukoliko do takvih situacija dodje, prijavu morate uputiti bez odlaganja. Organizator putovanja (naš predstavnik) je jedino ovlašćen da Vam pomogne u posredovanju izmedju Vas i nadležnih vlasti, samo za vreme trajanja aranžmana.

*Molimo da, obavezno, dva dana pred početak. putovanja, proverite vreme polaska. Kod čarter aranžmana, promena časa poletanja u odlasku ili povratku se ne smatra izmenom u programu putovanja, jer ista zavisi od okolnosti koje nisu u kompetenciji organizatora putovanja (dozvola vazduhoplovnih vlasti, kontrole leta, bezbednosnih razloga i sl.) te promena časa poletanja aviona,u odlasku, ili povratku, pa čak i u slučaju da sletanje iz objektivnih okolnosti bude nakon ponoći, i već zadire u drugi kalendarski dan, ili je u pitanju bilo kakva vanredna situacija, kao što je prinudno sletanje, kvar aviona i sl. Predstavlja uobičajen rizik,na koji agencija ne može uticati.
*Orgranizator putovanja nema uticaja na dogadjaje koji su van sfere njegove delatnosti, kao što su obustave rada, štrajkovi, teroristička dejstva, vremenski uslovi, prirodne katastrofe, epidemije i sl. a koji dovode do pomeranja časa ili pak dana polaska i dolaska, ili pak dovode do nemogućnosti realizacije putovanja, prema programu putovanja.
*Poštovani putnici, želimo da Vas upozorimo da usled svetske ekonomske krize može doći do opadanja kvaliteta i servisa hotelskih usluga, na svim destinacijama, na šta Felix Travel ne može imati uticaja
*Ukoliko putnik tokom putovanja samovoljno napusti grupu, predstavnik organizatora putovanja može o istom odmah obavestiti nadležne lokalne, pogranične organe i ambasadu dotične zemlje.
*MOLIMO DA PAŽLJIVO PROČITATE PROGRAM PUTOVANJA I OPŠTE USLOVE PUTOVANJA KAO I USLOVE OSIGURANJA, JER ONI ČINE SASTAVNI DEO UGOVORA O PUTOVANJU, I OBAVEZUJUĆE SU ZA OBE UGOVORNE STRANE.
*Na sva pitanja koja nisu uredjena ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača.
*Za putovanja koja imaju posebna obeležja (kongresi, sajmovi, školske i djačke ekskurzije i dr. specijalna putovanja) organizator može da utvrdi i objavi »Posebne uslove putovanja«koji imaju važnost samo za odredjena putovanja, i čine sastavni deo ugovora o putovanju.
*U slučaju spora stranke ugovaraju primenu prava Republike Srbije i nadležnost suda, shodno važećim propisima.
Ovi Opšti uslovi se primenjuju počev od 03.04.2024.g. kada prestaju da važe Opšti uslovi putovanja od 22.02.2024.g.

FELIX TRAVEL DOO

Kukobat Milan, direkrtor