



## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

Poštovani!

Prije nego što se odlučite za pojedino putovanje, molimo vas da pročitate sljedeće upute.

### **Opći uslovi turističkih aranžmana daleka i ostala putovanja gdje je ARD Travel organizator putovanja**

-Ovi opći uslovi sastavni su dio programa turističkih aranžmana, a time i Ugovora o organizovanju putovanja koji s putničkom agencijom ARD TRAVEL SARAJEVO,sklupa putnik. Svi podaci i uslovi u programu i u ovim Općim uslovima obavezuju Organizatora i putnika kao korisnika usluge ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije.

-Prijave za aranžman mogu se izvršiti u poslovnica Organizatora, u poslovnica ovlaštenih putničkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave Organizator ili partner organizatora će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisale Ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun,uplata u gotovini), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 90% ukupne cijene za daleka putovanja,za ostala putovanja 70%, a ostatak najkasnije 30 odnosno 25 dana prije datuma polaska.Za rezervaciju izvršenu 25 dana ili manje pred polazak potrebno je uplatiti ukupan iznos aranžmana.

-Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepjenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, putnik posebno plaća,osim ako u sklopu aranžmana nije drugačije navedeno. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati Ugovaratelja-putnika prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Organizator zatraži, Ugovaratelj-putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

-Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje Ugovaratelj dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pismeno od neovlaštene osobe, ne obavezuju Organizatora,relevantne su samo i isključivo obavijesti navedene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

-Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u štampi niti za naknadne promjene u novim izdanjima reklamnog materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Ugovaratelju putovanja prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u reklamnom materijalu.

-Program putovanja (itinerar) jednako obavezuje Putnika i Organizatora putovanja. Vremena polazaka navedenih u programu putovanja Putnik se mora pridržavati jednako kao uputa i informacija koje u vezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Organizatora putovanja, odnosno turističkih pratitelja ili vodiča. Ukoliko se Putnik odvoji od grupe prije nego je dobio odgovarajuću obavijest o vremenu i mjestu ponovnog sastajanja grupe i nastavka putovanja za troškove i eventualnu štetu koju može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora. Organizator zadržava pravo

nastavka putovanja i bez Putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a Putnikov nedolazak smatrat će se otkazom aranžmana. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama i prirodnim pojavama, ne mogu realizirati u skladu s programom putovanja ili očekivanjima Putnika. Osim toga, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jako nevrijeme i slično) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu putovanja, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja.

-Ako Ugovaratelj-putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Organizator će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za smještajem (dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

-Ako je Ugovaratelj-putnik sklopio ugovor o organizovanju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), ili se odluču na boravak u hotelima niže kategorije prvenstveno zbog niže cijene,tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Organizator ne može utjecati, a Ugovaratelj je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga partner organizatora niti Putnik nemaju pravo prigovora prema Organizatoru.

-Cijene aranžmana objavljene su u eurima ili KM i vrijede od datuma objavljivanja navedenog na programu. Organizator zadržava pravo povišenja cijene aranžmana do 10 dana pred početak putovanja, ako je došlo do promjena u kursu ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja taksi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja,do smanjenja broja zainteresovanih putnika za grupne polaske,te da se program ne bi otkazao jer su ostali iz grupe zainteresirani(u tom slučaju cijena aranžmana se povećava radi izmirenja dodatnih nastalih troškova uz obavezu informiranost putnika o nastaloj promjeni). Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata.

-Za povećanje objavljene cijene do 10% nije potrebna saglasnost putnika. Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene, u kom slučaju ima pravo na povraćaj onoga što je platio organizatoru. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Naknadna sniženja cijena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaključene ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora–reklamacije putnika prema organizatoru.

-Organizator nije odgovoran ukoliko dođe do nerealizacije aranžmana uslijed vadrednih okolnosti, proglašenja stanja nesreće i sl. dođe do zatvaranja granica ili smještajnih kapaciteta te zadržava pravo da putnicima ponudi alternativne opcije.

-Agencija nije odgovorna ukoliko ulazak i boravak u nekoj državi bude uvjetovan testiranjem (PCR, antigeni, serološki...) te će putnici sami snositi trošak.

-Organizator može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje aviona i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da

su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Organizator posebno pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Organizator ili partner organizatora će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje aviona, broda ili voza kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezervisanom objektu, Organizator će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Organizator zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o organiziranju putovanja za minimalni broj Putnika naveden u programu. /navedeno u slučaju grupnih putovanja/

-Ukoliko Putnik otkáže aranžman Organizator na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- 45 dana i duže naknada za otkaz u iznosu najmanje 40 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
- 25% za otkaz od 29 do 22 dana prije puta
- 50% za otkaz od 21 do 15 dana prije puta
- 80% za otkaz od 14 do 8 dana prije puta
- 100% cijene aranžmana za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put.
- za otkaz rezervacije «ranog bookinga», «specijalne ponude», «first minute»... nakon isteka datuma za rani booking/specijalnu ponud/first minute, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika.

• ako se putnik ne pojavi ili ne otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

-Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz nadoplatu od 200 eur. Ukoliko se ime i prezime putnika koji se prijavio na putovanje razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji putnika (dva prezimena ili skraćena imena - Krešo - Krešimir, Ankica – Ančica,Mujo-Mustafa) organizator putovanja ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netačnim podacima a odnosi se na izdavanje avio karata i viziranja s imenom različitim od imena na putnoj dokumentaciji s kojom se putnik prijavljuje na let. Ukoliko do ispravke ne dođe na vrijeme i putnik bude u situaciji da se ne može iz navedenog razloga prijaviti na let organizator nije odgovoran zbog nastale štete.

-Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Osim programa putovanja Putnik je dužan pridržavati se i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom Organizatora i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza Organizator otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Organizator ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tokom putovanja snosi Putnik. Pod uvjetom da to nikako ne utječe na realizaciju programa putovanja i ne stvara dodatni trošak Organizatoru putovanja predstavnik Organizatora (turistički pratitelj ili vodič) pružit će osobnu pomoć Putniku u formalnostima vezanima uz kontakte s lokalnim vlastima, BH diplomatsko konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i slično. U svim

drugim slučajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogućnosti nastaviti putovanje po programu, Organizator će smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po toj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora.

-Sukladno propisima, radnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obavezni su Ugovaratelju staviti na raspolaganje reklamni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Osim toga dužni su ponuditi mu i upoznati ga sa sadržajem osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu.

-Radnici agencije dužni su upoznati Ugovaratelja sa obavezama organizatora od odgovornosti za štetu koju isti prouzroči Ugovaratelju neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na paket aranžman. Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja. Ako se aranžman sklapa na bilo koji drugi način osim dolaskom u agenciju, pa samim tim i nemogućnosti potpisivanja ugovora, putnik je dužan veoma pažljivo iščitati ove uslove putovanja kao i ostale upute putem telefona, te potom samom uplatom potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim ponuđenim informacijama o načinu putovanja, smještaju, transferima i ostalim pojedinostima i kao takve ih prihvata.

-Kod aranžmana sa organiziranim prijevozom Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 15 kg na charter letovima, te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Organizator će o tome obavijestiti Ugovaratelja prilikom sklapanja Ugovora. Kod avio prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje je god to moguće!). Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Ugovaratelj dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (voz, avion, autobus, brod...), te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijavez kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Organizator ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

-U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana Ugovaratelj-putnik može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator ne mora uvažiti naknadnu Ugovarateljevu ili Putnikovu reklamaciju. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Organizatora i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takvu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati



vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru i/ili izvršitelju usluga. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Ugovaratelj predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman. Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Ugovaratelj je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. Organizator će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Ugovaratelja u roku od 30 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Organizator može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 30 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Organizator ne donese odluku, a ukupno najviše 90 dana od ulaganja pisanog prigovora, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriče davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 90 dana Putnik se odriče prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovim se isključuje pravo Ugovaratelja i Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva. Ugovorne strane suglasno određuju da Ugovaratelj -putnik koji nije zadovoljan postupanjem Organizatora, a pridržavao se naprijed navedenog postupka u vezi s prigovorom i reklamacijom te raspolaže sa svom potrebnom dokumentacijom, prije rješavanja nastalog problema putem suda pokrene arbitražni postupak kod nadležnog tijela BH turističke komore. Potom se za takav slučaj ugovara nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

- U skladu sa propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati, ako su prije putovanja sklopili takav oblik osiguranja. -Ovi opći uvjeti putovanja, sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira organizator putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uslove putovanja.

**Aranžmani gdje ARD Travel nije organizator putovanja:** U slučajevima kada ARD Travel nije organizator putovanja, on nastupa u ulozi informatora. Stoga putniku prosljeđuje primljene informacije o aranžmanu te mu samo pomaže kod prijave, prima uplate za iste, dok su uvjeti putovanja, prijave, i dr. sukladni važećim općim uvjetima organizatora putovanja. Za ove programe vrijede i prilaže se uz ugovor opći uslovi agencije -organizatora putovanja. Takve aranžmane prodaje u ime drugih lica i za tuđi račun agencija u ulozi posrednika. Moguće žalbe putnik upućuje organizatoru putovanja, dok mu ARD Travel u tome samo može asistirati.

#### **VAŽNA UPOZORENJA:**

-Obrok u avionu se podrazumijeva kao naknada doručka ili večere u hotelu.  
-Termini početka i završetka rada klime u hotelima su u isključivo nadležnosti hotela i organizator ne snosi odgovornost za bilo kakve zmjene.  
-Tokom udarne sezone, može doći do pomanjkanja rekvizita za plažu na plaži i bazenima, organizator nije odgovoran u tom slučaju.

-Trajanje aranžmana označeno je kalendarskim danom čije trajanje ne mora iznositi puna 24 sata, niti se broj dana aranžmana (npr. 8-dnevni aranžman) odnosi na broj dana boravka na odredištu, nego ukupno trajanje sa vremenom provedenim i u putu.

**PRIMJER:** Vaš 8-dnevni aranžman počinje sa polaskom prevoznog sredstva sa kojim putujete 03. marta, čiji polazak prema rasporedu može biti u popodnevnom satima a završava se povratkom osmoga dana u prijedpodnevnom satima.

-Broj dana nije uvijek jednak broju noćenja tj. 12 dana=11 noćenja itd.  
-Red letenja na charter programima često je podložan promjenama i u vrlo kratkom roku pred polazak, te je zbog toga u pravilu, davanje informacija o polasku i rasporedu letova putniku izraženo po danima a ne po satnicima. Putnici će dobiti obavijest o tačnom redu letenja nakasnije 3 dana pred polazak. Moguće je da na charter letovima zbog pojačanog naleta redovnih linija naročito u sezoni raspored polazaka bude nepovoljan za putnike. Organizator na takav red letenja ne može uticati. Kao posljedica se može dogoditi da putnici ne mogu odmah po dolasku u hotel ići u smještajne

jedinice. Također prilikom povratnog leta i nepovoljnog reda letenja moguće je da putnici moraju napustiti svoje sobe u hotelima puno prije polaska aviona. U tom slučaju putnici se prilikom ulaska u sobe i napuštanja soba moraju strogo pridržavati kućnog reda koji propisuje svaki hotel.

-Prije odabira destinacije za ljetovanje, sa sobom raščistite da li ste prilagodljiva osoba, posebno kad se radi o afričkom ili azijskom kontinentu. Dogodit će se da u odabranom hotelu bez obzira na njegovu kategoriju naiđete na posteljenu koja nije snježno bijela, nego žučkasta zbog tamošnjeg konstantnog prisustva pustinskog pijeska a on je zavučen u sve pore svega što je prisutno tamo; voda koja je manje ili više hlorisana, hrana koja je začinjena začинима na koje niste navikli, nedostatak dobrog pritiska vode u kupatilima smještajnih jedinica, insekti koje ranije niste viđali, značajno povučen nivo mora za vrijeme oseke, mentalitet, običaji, kultura i higijena tamošnjih ljudi itd. Ako budete destinaciju gdje trebate putovati poredili sa destinacijama na kojima ste navikli ljetovati (Hrvatsko, BiH, Crnogorsko primorje) znajte da poredite neuporedivo i znajte da će za vas ljetovanje biti patnja umjesto odmor.

#### **PUTOVANJA AUTOBUSOM I OSTALA GRUPNA PUTOVANJA**

-Svi datumi, termini, satnice kao i lokacije polazaka navedeni su u programima putovanja. U slučaju da u programu jest naveden grad ali nije lokacija polazišta autobusa, organizator ili njegov partner-agencija će o tome putnike obavijestiti najkasnije 24 sata pred polazak. Ta lokacija će biti mjesto za ukrcaj, ali ne isključivo i za iskrcaj putnika po povratku s putovanja. Iskrcaj putnika mora biti u istom gradu iz kojeg se krenulo na putovanje ali ne mora biti i tačka polazišta.

-Vozač može iskrcati putnike na bilo kojoj drugoj lokaciji u gradu, koja može biti u blizini polazišta, pod uslovom da ne ugrozi niti sigurnost putnika prilikom isrcanja i iznošenja prtljage niti bezbjednost saobraćaja.

-Prevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima, koji važe u zemlji u kojoj je registrovan autobuski prevoznik, koga angažuje organizator putovanja. Putovanja autobusom sa prethodno utvrđenim programom putovanja se isključivo smatraju grupnim putovanjima. Putnici na ovakvu vrstu putovanja se mogu prijavljivati individualno i mogu biti potpuno nepoznati jedni drugima, ali se svi oni po ukrcaju u autobus tretiraju jednom grupom, koji su prethodno (a svako za sebe) prihvatili program putovanja, uplatom i potpisivanjem ugovora potvrdili da su saglasni sa navedenim. Na ovakvim vrstama putovanja, ako većina grupe prihvati prijedlog vođača da se izvrše manje korekcije programa, koje mogu podrazumijevati zamjenu datuma obilaska određenih znamenitosti, izmjenu putnog pravca (maršute) u polasku ili povratku sa putovanja, ostatak grupe ne bi trebao biti prepreka realizaciji predloženog. Bilo koja korekcija, koja uslijedi u toku putovanja, ne smije umanjiti kvalitet programa niti ugroziti interes i očekivanja bilo kojeg pojedinca unutar grupe; korekcija programa može biti predložena samo u svrhu poboljšanja kvaliteta programa putovanja, ako se naknadno uoče određeni nedostaci za koje organizator nikako nije mogao biti informisan blagovremeno. Putnici koji ne prihvate odlazak na fakultativne izlete na odredištu (koji nisu obavezni) ni u kom slučaju, bilo kojim svojim istupom ne bi trebali spriječiti nakanu većine; oni će takve dijelove dana provesti u individualnoj šetnji gradom, boravkom u sobi... (slobodne aktivnosti).

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

-Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene

-Cijene fakultativnih izleta navedene uz pojedine programe služe kao orijentacija i informacija te Vam istovremeno daju ideju o tome koliko dodatnog novca za takve sadržaje trebate ponijeti.

-Usluge turističkog vođača, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vođača i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika organizatora, predviđene programom putovanja, ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku, po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli u hotelu ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vođača, turističkog pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima, i dr.) obavezuju putnika, a



nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova, i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju, snosi putnik u cjelosti.

-Putnik ne smije uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu-vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu (ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimjerenog 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, primjenjivaće se skala otkaza iz opštih uslova putovanja. U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava, alkohola. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu. Prenos prtljage od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještaju). Ukoliko je transport prtljage od parkinga do hotela u organizaciji hotela, organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljage ili eventualnu doplatu te vrste usluge na licu mjesta hotelskim radnicima. Za zaboravljene stvari u autobusu, agencija ne odgovara. Dužnost putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima i da lične stvari i vrijednosti 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) bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa. Za vrijeme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mjesta.

-Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja), plaćaju se na licu mjesta ino partneru, organizatora putovanja.

Cijena programa putovanja uključuje, kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i to: prevoza, smještaja, ishrane, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: standardne usluge), ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno. Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije programom putovanja predviđeno ili posebno ugovoreno, troškove: aerodromskih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih i dr. usluga, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci i dr. (dalje: posebne usluge).

-Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja, su determinisani od neposrednih pružaoca 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). Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja, putnik mora posebno pisanim putem, ugovoriti sa organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja, osim u slučaju posebne pisane saglasnosti organizatora.

-Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumjeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno, destinaciji. Vrijeme–sat polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni objekat, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vrijeme polijetanja aviona i dr., na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i posljednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza, putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumjevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenjima - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju, zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim satima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim

satima i slično. Ako je u pojedinim programima navedeno da transfer aer.-htl-aer. traje npr. 1sat, uzmete u obzir razdaljinu "vašeg hotela" od aerodroma, saobraćajne gužve u gradu i ostale nepredvidive situacije na koje vozač nema uticaja.

**INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“ I POJEDINAČNE USLUGE:** Za individualne »rezervacije na upit«, putnik polaže na ime troškova rezervacije deposit, koji ne može biti manji od 200 KM/osobi. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. 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 pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.)

**DORUČAK:** Kontinentalni doručak vrlo često označava samo topli napitak, pecivo i namaz. Buffet doručak znači da je hrana poslužena na stolu s kojeg se svako sam poslužuje. Količina i raznovrsnost ponuđenih namirnica za buffet doručak mogu se razlikovati od jednog do drugog odredišta. Hrana koja je poslužena na buffet stolu namijenjena je za konzumaciju u hotelskom restoranu tokom obroka, a ne za iznošenje iz hotela za kasniju upotrebu.

**POLUPANSION:** Na nekim od naših programa nudimo polupansion (doručak i večera) uključen u cijenu aranžmana ili večere uz doplatu. U ponudi je uvijek prosječni turistički meni u 3 slijeda, koji se sastoji od predjela, glavnog jela i deserta. Ovaj meni adekvatan je ponudi i cijeni hotela u kojem ste odsjeli, ali naravno nije a la carte ponuda po želji. Iz tog razloga nismo u mogućnosti primati posebne zahtjeve i želje za posebnim tipom hrane ili režimom prehrane. Jedini zahtjev koji možemo prosljediti jest napomena da ste vegetarijanac ili ne jedete određenu vrstu mesa (molimo napomenite prilikom rezervacije aranžmana).

-Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga usluga, podrazumjeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator može putniku uručiti uz ugovor specifikaciju usluga za ALL INCLUSIVE programe, ako ih ovaj izričito traži, a ako iste nisu navedene u katalogu ili programu putovanja, ukoliko ih organizator pravovremeno dobije od pružaoca usluge-hotela...

**TRI OSOBE U SOBI? TO JE DVOKREVNINA SOBA S POMOĆNIM LEŽAJEM** Iako u nekima od stotina hotela na našim programima postoje prave trokrevetne sobe s tri jednakovrijedna i u sobi stalno postavljena kreveta, u većini hotela koriste se dvokrevetne sobe u koje se treći ležaj unosi. Taj je ležaj u pravilu kraći i uži od ostala dva ležaja u sobi. Često je i prostor za kretanje u sobi ograničen unošenjem dodatnog ležaja. Vodite računa o tome u trenutku kad se odlučujete za uplatu aranžmana u takvom tipu sobe. Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorkrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) 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 bitno pogoršavaju kvalitet smještaja, ako drugačije nije ugovoreno.

#### **VELIKA EVROPSKA PUTOVANJA**

U našoj ponudi naići ćete i na putovanja u trajanju od 10-17 dana. Ovo su velike i dinamične evropske ture s brojnim razgledima, koje vode najbolji pratitelji organizatora putovanja, često s uključenim dodatnim sadržajima i vrlo atraktivnim brodskim vožnjama. To su putovanja koja ostaju u sjećanju godinama... Ako do sada niste razmišljali o putovanjima te dužine, na pravom ste mjestu.

#### **PROGRAMI S OZNAKOM „VRIJEDNOST VIŠE“**

Skrećemo Vam pažnju na programe s oznakom „vrijednost više“. Ti programi uključuju neke od dodatnih sadržaja kao što su ulaznice, večere, izleti bez nadoplate, degustacije i slično!

#### **TRANSFERI NA DESTINACIJU**

Usluge transfera i prevoza putnika podrazumjeva standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gdje se usluga realizuje, i primjenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom



ARD d.o.o. Sarajevo; Adresa: Vrazova 5 Sarajevo; Tel.+387 33 533 662; Tel.+387 33 533 663;  
Fax.+387 33 944 220; [www.ardtravel.ba](http://www.ardtravel.ba) [info@ardtravel.ba](mailto:info@ardtravel.ba) [ardtravel@bih.net.ba](mailto:ardtravel@bih.net.ba) [ardauto@bih.net.ba](mailto:ardauto@bih.net.ba)  
ID 4200068030009 PDV 200068030009; Reg. 065-0-Reg-13-002540 BBI banka 1413065320148585

prevoznom sredstvu ne podrazumjeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno, itd.). Navedeni uslovi i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uslove i uputstva o putovanju. Opšti uslovi i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa sa organizatorom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji. U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.