



# DOO "ISTRA TRAVEL"

## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA

### UVODNA NAPOMENA:

Kupovinom jednog od aranžmana zasnivate pravni odnos sa Organizatorom. Na prijavi – Ugovoru, potpisujete Klauzulu (upoznat sam sa uslovima putovanja i u potpunosti ću ih poštovati) i na taj način prihvatate ove uslove koji su za Vas kao i za nas kao Organizatora pravna obaveza. Samo će ovi uslovi putovanja biti osnov za realizovanje svih eventualnih sporova. Iz tog razloga Vas molimo da ih pažljivo proučite. Obavljeni USLOVI PUTOVANJA usklađeni su sa važećim Zakonom o turizmu i Zakonom o obligacionim odnosima.

**1.PRIJAVE I UPLATE:** Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnica organizatora putovanja (u daljem tekstu: organizator) i drugim ovlašćenim agencijama (u daljem tekstu: posrednik), kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika odgovara za izvršenje programa kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora – potvrde o putovanju (u daljem tekstu: ugovor).

Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini **od 30% od cijene** aranžmana, a ostatak ugovorene cijene, **15 dana** prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

**2.OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA:** Pravo i obaveza organizatora je da: putniku izda ugovor o putovanju, putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja, putniku ponudi osiguranje koje se sastoji od: zdravstvenog osiguranja putnika za vrijeme boravka u inostranstvu, osiguranje prtljaga, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i osiguranja od otkaza putovanja, da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti. **Ako organizator ili treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom aranžmanu, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njegovim ispunjenjem, putnik može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu. Ako u navedenom slučaju putnik podnese organizatoru zahtjev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom aranžmanu, ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, organizator je ovlašćen da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa. Organizator se oslobađa odgovornosti u gore navedenom slučaju ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica putnikovog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja. Organizator je dužan da posjeduje polisu osiguravajućeg društva, kao jemstvo u slučajevima: naknade troškova u iznosu plaćene cijene putovanja ukoliko u slučaju insolventnosti ili stečaja organizatora ne dođe do realizacije ugovorenih usluga, naknade troškova koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora za povratak korisnika turističke usluge u mjesto polaska i naknade štete koja nastane putniku neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja.**

**3.OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA:** Pravo i dužnost putnika je da: se detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u potvrdi „Upoznat sam sa programom i opštim uslovima putovanja i u cjelosti ih prihvatam. **Potvrđujem da mi je ponuđeno putno zdravstvo osiguranje**“, uplati ugovorenu cijenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja, organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja, garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi

Svetog Save 26, 74000 Dobož

Tel/Fax(0)53208041

JIB: 4404744390000

Email: [istratours@gmail.com](mailto:istratours@gmail.com)

Žiro račun: 5620058166191727 NLB Banka

PIB: 4404744390000

Licenca : 14.07-325-771/18

Šifra djelatnosti: 79.90; 79.12; 79.11



## DOO "ISTRA TRAVEL"

propisi), isplati naknadu koju pričinu organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova. **Putnik, prije početka putovanja može prenijeti svoj aranžman na drugog putnika ukoliko ima sve uslove za putovanje, s tim da je obavezan da u primjerenom roku obavijesti agenciju. Drugi putnik koji preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni organizatoru za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovorenih obaveza. U pomenutom slučaju, organizator može zahtijevati samo naknadu troškova koji nastaju zamjenom putnika.**

**4.CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cijene su iskazane u domaćoj valuti, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Organizator može predvidjeti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, putnik plaća direktno ino – partneru.

**Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje sledeće dvije usluge:** uslugu prevoza, turističkog vodiča-pratioca, smještaja, ishrane ili pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cijena. Ukoliko je to navedeno u programu putovanja, turističko putovanje može sadržati i aerodromske takse, kao i troškove stručnog i lokalnog vodiča idr.

Cijena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata: fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju, osiguranje koje se ugovara posebno, dodatne usluge: room servis, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, ljekarske, telefonske i sl. usluge.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtjeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu plaća predstavniku ino-partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružaocu usluga.

Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne i naknadno izvršene usluge po zahtjevu putnika a koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a koje nisu bile predviđene programom putovanja.

**5.POVEĆANJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CIJENE:** U ugovoru o turističkom aranžmanu cijena aranžmana se ne može mijenjati, osim ukoliko je to u ugovoru izričito predviđeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene. U skladu sa navedenim, naknadama promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u sledećim slučajevima: Promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivate nafte (gorivo), promjene takse za određene usluge, kao što su: pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%.

Organizator je obavezan da informiše putnika o povećanju cijene kada sazna za gore navedene okolnosti. Ako organizator zahtijeva povećanje cijene, putnik ima pravo da odustane od ugovora o turističkom aranžmanu pod uslovom da to odmah saopšti organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom. Ugovorena cijena ne smije se povećavati ni u kojem slučaju u period od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma polaska na putovanje izuzev ako to nije u ugovoru izričito predviđeno.

*Organizator je u svako doba ovlašćen da zaviso od tržišnih kretanja i sopstvene politike, umanjí cijenu aranžmana (tzv. "LAST MINUTE"), pri čemu će ta cijena biti primjenjena samo na buduće*



## DOO "ISTRA TRAVEL"

*aranžmane i nije od uticaja na već zaključene Ugovore, pa ne može postavljati osnov bilo kakvih zahtjeva prema organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u cijeni.*

**6.KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Ponuđeni smještajni objekti i prevozna sredstva i dr. u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja, ishrana, konfor i druge usluge kategorisani su po lokalnim nacionalnim propisima od strane domicilnih turističkih uprava a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu uporedivi po destinacijama.

**7.SMJEŠTAJ, TRANSFER I PREVOZ:** Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja. Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog

nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smještaj putnika u objekat je najranije posle 16h na dan početka korišćenja usluge a napuštanje objekta najkasnije do 9h na dan završetka korišćenja usluge.

*Usluga ALL INCLUSIVE podrazumjeva usluge po hotelskim pravilima, što znači da ne mora biti identična u svim objektima i svim destinacijama.*

Analogno navedenom, primjenjivaće se i važeći principi i pravila prevoznika prilikom transfera i prevoza putnika.

**8.PUTNE ISPRAVE:** Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na državljane Bosne i Hercegovine. Organizator nije dužan upoznati putnike – državljane drugih država na uslove koji važe za određenu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza istog da sam potrebne uslove i isprave obezbijedi blagovremeno i uredno.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i u roku dostaviti organizatoru ispravne kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje viza, ukoliko iste pribavlja organizator. U protivnom, smatraće se da je putnik odustao od putovanja.

Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti – imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili dalji boravak putniku.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati iz naprijed navedenih razloga, primenjuju se odredbe tačke 10 ovih uslova.

**9.ODUSTAJANJE ILI PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može otkazati putovanje potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje da su postojale u vrijeme objavljivanja programa bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje.

*Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu treba da bude: za putovanje autobusom 40 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidroliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.*

Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja, ukoliko se promjene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, bezbjedonosna situacija u određenoj



## DOO "ISTRA TRAVEL"

zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.

Ugovoreni smještaj može se zamjeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan prihvatiti promjenu smještaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mjestu. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i povraćaja naknade putniku s razmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

Organizator ne preuzima odgovornost za promjene programa putovanja usljed nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašten otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavjestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cijelosti najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

**10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Putnik može potpuno ili djelimično odustati od ugovora o turističkom aranžmanu u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje. Ako putnik odustane od ugovora o turističkom aranžmanu, agencija gubi pravo na naplatu ugovorene cijene, ukoliko je razlog odustajanja opravdan uz potrebnu dokumentaciju. Ako putnik prije počinjanja putovanja blagovremeno odustane od ugovora o turističkom aranžmanu u primjerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu putovanja u opštim uslovima putovanja organizatora, organizator ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrijednosti aranžmana. U slučaju neblagovremenog odustajanja od ugovora o turističkom aranžmanu, organizator može od putnika zahtijevati naknadu u određenom procentu od ugovorene cijene, a procenat se utvrđuje srazmjerno periodu preostalom do početka putovanja i to kako slijedi:**

- 10% ako se putovanje otkáže do 30 dana pre početka,
- 20% ako se putovanje otkáže 29 do 15 dana,
- 50% ako se putovanje otkáže 14 do 8 dana,
- 100% ako se izvrši 8-0 dana.

Promjena ugovorenog datuma putovanja, odnosno smještajnog objekta, sobe ili apartmana smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

Putnik je u obavezi organizatoru naknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti niti izbjeći, i to: bolesti ili smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre i elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru.

Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbjedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, polise osiguranja i dr.).

**Ako prije ugovorenog dana početka putovanja organizator utvrdi da je prinuđena da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora o turističkom aranžmanu, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorije prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, obavezan je da izmjene bez odgađanja saopšti putniku, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan putniku, da bi putnik donio odluku u vezi sa izmjenom ugovora o turističkom aranžmanu.**

**Ako je putnik sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, organizator je obavezan da izmjene pojedinih bitnih odredbi ugovora o turističkom aranžmanu dostavi putniku sredstvom komunikacije na daljinu kojim je putnik izvršio rezervaciju.**

Svetog Save 26, 74000 Doboj

Tel/Fax(0)53208041

JIB: 4404744390000

Email: [istratours@gmail.com](mailto:istratours@gmail.com)

Žiro račun: 5620058166191727 NLB Banka

PIB: 4404744390000

Licenca : 14.07-325-771/18

Šifra djelatnosti: 79.90; 79.12; 79.11



## DOO "ISTRA TRAVEL"

U slučaju obavještenja o izmjeni pojedinih bitnih odredbi ugovora, putnik ima pravo da: prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze putnika da plati razliku u cijeni, prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni i zahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom aranžmanu.

Putnik je obavezan da bez odgađanja obavijesti agenciju o svojoj odluci, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

U slučaju raskida ugovora o turističkom aranžmanu prije polaska na putovanje, organizator je obavezan da putniku refundira kaparu koju je uplatio i to u roku od 30 dana od dana prijema pisanog obavještenja putnika o svojoj odluci.

Ako za vrijeme izvršenja ugovora o turističkom aranžmanu dođe do izmjena u aranžmanu, a putnik se odluči da raskine ugovor o turističkom aranžmanu, u tom slučaju, putnik snosi samo realne troškove usluga organizatora do trenutka odustajanja od aranžmana.

O svakom propustu u vezi sa izvršenjem ugovora o turističkom aranžmanu koji primijeti na licu mjesta, putnik je obavezan da obavijesti pružaoca odgovarajućih usluga i organizatora ili trgovca na malo, u pisanoj formi ili na bilo koji drugi odgovarajući način, što je prije moguće.

*Ukoliko gost ranije napusti hotel, neće se vršiti refundacija za neiskorišćeni dio aranžmana, bez obzira na dobijenu potvrdu od strane hotela. Za promjenu aranžmana važe isti uslovi kao i za otkaz aranžmana.*

**11. REKLAMACIJE:** Organizator je obavezan da realizuje aranžman na način na koji je ugovoren. U slučaju da aranžman nije realizovan u skladu sa ugovorom o turističkom aranžmanu, putnik može da zahtijeva od organizatora otklanjanje nedostataka u primjerenom roku. Ako organizator u primjerenom roku ne otkloni nedostatke u realizaciji ugovora o turističkom aranžmanu putnik može da raskine ugovor. Putnik nije dužan da organizatoru ostavi primjeren rok za otklanjanje nedostataka u realizaciji ugovora o turističkom aranžmanu, ako: pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako agencija izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu i nema interes za otklanjanje nedostatka u realizaciji ugovora.

Organizator snosi troškove povratka putnika u mjesto polaska ili drugo mjesto o kojem se dogovori sa putnikom i druge troškove koji nastanu zbog raskida ugovora o turističkom aranžmanu.

Organizator i lokalni predstavnik organizatora dužni su da bez odgađanja: odgovore na pritužbe putnika za vrijeme trajanja putovanja i otklone svako odstupanje od ugovora o turističkom aranžmanu na koje putnik ukaže. Putnik je obavezan sarađivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora.

Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u 2 primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava 1 primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rješenja smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen,

U slučaju da odstupanje od ugovora o turističkom aranžmanu na koje putnik ukaže nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, putnik ima pravo da zahtijeva srazmjerno umanjenje cijene u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja na *način kako je propisano.* Ako odstupanje od ugovora o turističkom aranžmanu na koje putnik ukaže, a koje nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja predstavlja neizvršenje ili djelimično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu

Svetog Save 26, 74000 Doboj

Tel/Fax(0)53208041

JIB: 4404744390000

Email: [istratours@gmail.com](mailto:istratours@gmail.com)

Žiro račun: 5620058166191727 NLB Banka

PIB: 4404744390000

Licenca : 14.07-325-771/18

Šifra djelatnosti: 79.90; 79.12; 79.11



## DOO "ISTRA TRAVEL"

njenog obima ili kvaliteta, putnik može da zahtijeva od agencije povrat uplaćenih sredstava na osnovu ugovora o turističkom aranžmanu a u skladu sa ovim Opštim uslovima putovanja.

Putnik ne može da zahtijeva umanjenje cijene ako nesavjesno propusti da ukaže na odstupanje između pruženih i ugovorenih turističkih usluga.

Svaki putnik-nosioc ugovora prigovor podnosi pojedinačno, jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore, reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- Putnik ima pravo da u roku od 3 dana od dana povratka sa putovanja upiše u knjigu utisaka prigovor u slučaju kada je oštećen u odnosu na zahtijevanu uslugu organizatora ili kada je povrijeđen postupkom zaposlenih lica u agenciji kao i drugim slučajevima kada smatra da je postupak prema njemu kao korisniku usluga neprikladan. Putnik je dužan da napisani prigovor potpiše i navede datum potpisanog prigovora u knjigu utisaka uz navođenje svoje adrese stanovanja, broja lične karte, odnosno putne isprave. Napisani prigovor istovremeno potpisuje i ovjerava zaposleno lice agencije.

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore.

- Odgovorno ili zaposleno lice u agenciji je dužno odmah po dostavljanju prigovora u knjigu utisaka prvu kopiju prigovora dati licu koje je prigovorilo, a drugu kopiju dostaviti tržišnoj inspekciji izuzev u ukoliko se postigne zadovoljavajuće rješenje koje će se zabilježiti i potvrditi potpisima podnosioca prigovora i odgovornog ili zaposlenog lica u agenciji.

- U slučaju ne postizanja zadovoljavajućeg rješenja, organizator ili agencija je obavezna da odmah ili u roku od 3 radna dana od dana napisanog prigovora, na uloženi prigovor dati odgovor korisniku usluga, podnosiocu prigovora a u roku od 5 radnih dana od dana dostavljanja prigovora, kopiju odgovora dostaviti inspekciji.

- Ukoliko organizator ili agencija ne odgovori u datom roku podnosiocu prigovora, organizator je dužan da u roku od 5 dana od dana isteka navedenog roka, obavijesti tržišnu inspekciju sa obrazloženjem razloga prekoračenja roka za odgovor na prigovor.

Organizator će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati prijedlog organizatora dužan je potpisati potvrdu o isplati naknade sa klauzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od organizatora.

Dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovim se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

**12. PRTLJAG:** Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje avio prevoznik je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avio prevoznika. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljaga. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanje ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, odnosno unijetom u smještajni objekat.

Sva svoja prava po navedenom, putnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smještaja i dr., a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzansama.

**13. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI:** Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise Bosne i Hercegovine, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posljedice i troškove snosi sam putnik.

Svetog Save 26, 74000 Dobo

Tel/Fax(0)53208041

JIB: 4404744390000

Email: [istratours@gmail.com](mailto:istratours@gmail.com)

Žiro račun: 5620058166191727 NLB Banka

PIB: 4404744390000

Licenca : 14.07-325-771/18

Šifra djelatnosti: 79.90; 79.12; 79.11



## DOO "ISTRA TRAVEL"

**14. ZDRAVSTVENI PROPISI:** Putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, podrazumjevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbjeđi odgovarajuće potvrde o tome.

**15. GUBITAK DOKUMENATA:** Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove snosi sam putnik.

**16. OSIGURANJE:** Organizator putovanja dužan je ponuditi putniku mogućnost obezbeđenja polisa zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja.

Paket putnog osiguranja ili pojedinih vidova osiguranja objavljeni su na vidnom mjestu u poslovnici i na web sajtu agencije [www.istratoursdoboj.com](http://www.istratoursdoboj.com) smatraju se sastavnim dijelom ponude uz program putovanja, ako programom putovanja nije ponuđen neki drugi paket putnog osiguranja putnika.

**17. INFORMACIJE:** Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja ne obavezuju organizatora putovanja.

**18. POPUSTI:** Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja su determinisani od strane hotelijera i drugih neposrednih pružaoca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do 2 godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava 2 godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

**19. INDIVIDUALNA PUTOVANJA >NA UPIT<:** Kod individualnih „rezervacija na upit“ organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i drugim troškovima (telefon, telefaks, e-mail, i dr.) putnik polaže na ime troškova rezervacije (na upit) depozit koji ne može biti manji od 15 eur. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju organizator ne potvrdi, depozit se u cijelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, iznos depozita zadržava organizator u cijelosti za pokriće troškova rezervacije.

**20. NADLEŽNOST SUDA:** U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu organizatora putovanja.

**21. OBAVEZNOST PRIMENE:** Organizator može predvidjeti za pojedine-specifične vidove turističkih putovanja (npr. djački i omladinski turizam, lov, ribolov, sportski i dr.) posebne uslove putovanja u saglasnosti sa odredbama ovih uslova.

Organizator putovanja može programom putovanja u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja međunarodnih sportskih, kongresnih i sličnih manifestacija) predvidjeti drugačije uslove u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja putnika od putovanja, iznosa i rokova plaćanja i drugih uslova. Odredbe ovih opštih uslova čine sastavni dio ugovora između putnika i organizatora i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi koje su povoljnije za putnika a definisane su ugovorom, ili programom putovanja organizatora.

Ovi opšti uslovi važe od 18.09.2021. god., i objavljeni su na web sajtu [www.istratoursdoboj.com](http://www.istratoursdoboj.com).