

# **PRAVILNIK O IZVOĐENJU TURA UDRUŽENJA „KLUB PUTNIKA KARAVAN“**

## **I OPŠTI USLOVI PUTOVANJA**

U skladu sa odredbama člana 10, 11 i 12. Zakona o udruženjima („Službeni list RS“ br. 51/9) donet je Statut udruženja „Istraži Srbiju“. Prema članu br. 1 Statuta i radi ostvarivanja svojih ciljeva, udruženje „KLUB PUTNIKA KARAVAN“ se bavi organizacijom i izvođenjem putovanja za članove Udruženja.

### **1) PRIJAVLJIVANJE ZA PUTOVANJE**

Za putovanje koje organizuje udruženje „KLUB PUTNIKA KARAVAN“ mogu da se prijave samo članovi udruženja. Prijava se može obaviti u sedištu Udruženja i putem web sajta (popunjavanjem pristupnice i elektronskom uplatom na tekući račun Udruženja).

Prijava postaje punovažna izdavanjem potvrde o putovanju. Prilikom prijavljivanja, član je dužan da uplati akontaciju u visini od 30% od cene putovanja, a ostatak ugovorene cene pod uslovima definisanim samim programom putovanja.

### **2) OBAVEZE I PRAVA UDRUŽENJA „KLUB PUTNIKA KARAVAN“**

Obaveze Udruženja, organizatora putovanja, pre polaska su:

- da članu izda potvrdu o putovanju i da ga informiše o planu i programu izvođenja, o opštim uslovima putovanja,
- da članove upozna sa ponudom putnog osiguranja,
- da se pre i tokom putovanja, stara o pravima i interesima članova.

Ovim Pravilnikom i opštim uslovima putovanja, definisano je da, Udruženje – organizator putovanja, ima pravo da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, osim ako su propusti u okviru izvršenja nastali:

- krivicom člana ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni i neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja,
- delovanjem više sile i nepredviđenim događajima na koje Udruženje nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekom drugim događajima koje Udruženje nije moglo predvideti i prevladati.

### **3) OBAVEZE I PRAVA ČLANOVA U VEZI PUTOVANJA**

Obaveze i dužnosti članova udruženja pre polaska na putovanje su:

- da se detaljno upozna sa programom putovanja, Pravilnikom i opštim uslovima putovanja i uslovima putnog osiguranja,
- da uplati ugovorenu cenu pod uslovima, u rokovima i na način predviđen opštim uslovima putovanja i programom putovanja,
- da organizatoru blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizovanje putovanja,

- da isplati naknadu štete koju prićini organizatoru ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova,
- odredi drugo lice, koje je ćlan Udruženja da umesto njega putuje uz uslov da to lice ispunjava uslove predvićene za određeno putovanje.

#### **4) CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE PROGRAMA PUTOVANJA**

- Cene su iskazane u stranoj valuti, kada su u pitanju inostrana putovanja, a obraćun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke udruženja na dan uplate. Za sve domaće destinacije cene su izražene isključivo u dinarima.
- Cene su formirane isključivo za ćlanove Udruženja „KLUB PUTNIKA KARAVAN“. Udruženje može predvideti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu, ćlan plaća direktno ino – partneru.
- U cenu putovanja, je po pravilu, uraćunato: usluge prevoza, smeštaja, ishrane, transfera, vodića i dr. (koje su posebno navedene u svakom programu putovanja) kao i troškovi organizovanja putovanja.
- Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponućenih u programu putovanja, koje organizator putovanja pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu. Ćlanovi Udruženja na aktivnosti koje se organizuju prilikom putovanja pristupaju na sopstvenu odgovornost i sami snose sve posledice, koje eventualno nastanu po njih.
- O ostvarivanju sadržaja i odvijanju putovanja u skladu sa programom i Opšćtim uslovima putovanja – tokom samog putovanja – staraju se vodići, pratioci ili predstavnici Udruženja ćija su glavna zaduženja informisanje i asistencija putnicima na licu mesta – prema programu putovanja – što istovremeno predstavlja osnovu njihovih usluga.
- Instrukcije i uputstva vodića, pratilaca ili predstavnika (posebno u vezi sa vremenom polazaka, zakonskim i drugim propisima i slično) obavezuju putnika; nepridržavanje pomenutih instrukcija moglo bi da dovede putnika u neugodne situacije i neprilike ćije posledice, u takvom slućaju, snosi u celosti,
- Udruženje nije odgovorno za usluge koje pruži i naplati neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predvićene programom putovanja,
- Za putovanja autobusom (minibusom), ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa (minibusa) prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Dogovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa (minibusa) poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predvićeno programom putovanja.
- Datum početka i završetka aranžmana utvrćen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak ćlanova u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme-ćas polaska ili dolaska i ulaska putnika u smeštajni objekat uslovljen je procedurama na granićnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadlećnih vlasti i dr. na koje organizator puta ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora ćlanova,
- Usmene i sve druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja, Pravilniku i Opšćtim uslovima putovanja, kao i drugim aktima udruženja, ne obavezuju udruženje i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-reklamacije ćlanova koji putuju.

#### **5) PROMENA CENE I PRAVO ĆLANOVA NA OTKAZIVANJE**

Udruženje – organizator putovanja može da traži povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je posle zaključenja putovanja došlo do promene u kursu razmene valute, do promene u tarifama prevoznika, u zakonom predviđenim slučajevima kao i u slučaju manjka broja putnika od minimalnog broja putnika predviđenog programom putovanja.

Za povećanje objavljene cene do 10 % nije potrebna saglasnost članova.

Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10%, član može pisanim putem da otkáže putovanje bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene.

U tom slučaju ima pravo na vraćanje uplate koju je izvršio.

Ukoliko u naznačenom roku, član pisanim putem ne obavesti Udruženje da odustaje od putovanja, smatra se da je prihvatio novu cenu.

Naknadno objavljena sniženja cene putovanja ne mogu se odnositi na ranije prijave i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora ili reklamacije člana prema Udruženju – organizatoru putovanja.

## **6) KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja, razlikuju se po nivou kvaliteta i nisu uporedivi po zemljama, pa ni u okviru iste zemlje. Kvalitet većine usluga predviđenih programom (posebno smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza) nije po opštevažećim standardima i zavisi u najvećoj meri, pored cene putovanja, od njihove kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje, na koje Udruženje nema uticaja.

Ukoliko član nije posebno pismeno ugovorio usluge određenih, dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora Udruženju-organizatoru putovanja.

## **7) SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ**

- Vrsta smeštaja (seosko domaćinstvo, planinarski dom, kamp, hotel, hostel, motel) će biti naznačena u svakom programu putovanja.
- Član preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu (o načinu deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, zabrani unošenja hrane i pića u sobe, poštovanju kućnog reda, posebno napuštanju sobe u određeno vreme i sl).
- Udruženje – organizator putovanja ne pružima odgovornost za gubitak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti i drugih stvari putnika, niti za štetu po tom osnovu, kao ni za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane pružaoca usluga smeštaja.
- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa, zavisi od cene putovanja, kategorije objekta, bez obzira da li je usluživanje po principu švedskog stola ili menija.
- Navedena pravila i standardi za smeštaj i ishranu putnika, analogno će se primenjivati na transfer i prevoz putnika kao i propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti je uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno),

- Prevoz autobusom (minibusom) 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.
- Po pravilu, ne postoji unapred odredjen raspored sedenja putnika niti utvrđeni način promene sedišta po danima tokom putovanja autobusom. Izuzetak mogu da budu pojedina autobuska putovanja; u takvim slučajevima ovo pitanje je regulisano posebnom odredbom u samom programu putovanja,
- U slučaju kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u saobraćaju, prekomernih zadržavanja na granicama, kvara i slično, organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane zakašnjenjem,
- Odredbe u vezi sa putovanjima drugim prevoznim sredstvima navedene su u programima putovanja u kojima je predviđeno korišćenje ovih prevoznih sredstava.

## **8) PUTNE ISPRAVE, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI**

Opšti uslovi putovanja i informacije objavljene u programima putovanja u vezi sa putnim ispravama odnose se isključivo na državljane Republike Srbije.

Udruženje – organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan da upozna putnike, državljane drugih država, sa propisima u vezi sa putovanjima (vizni režim, carinski, zdravstveni propisi i dr.) koji važe za određene ili tranzitne zemlje.

Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja u organizaciji udruženja „Istraži Srbiju“ treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize i isprave.

Pasoš

Za putovanje u inostranstvo član treba da poseduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest meseci od dana završetka putovanja. Član je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša. Predstavnici Udruženja – organizatora putovanja nisu nadležni niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i putnih dokumenata putnika.

Sve posledice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi putnik.

- Član je dužan da u svemu poštuje carinske, devizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih zemalja i onih u kojima boravi (kao npr. specifičnu ishranu ili poseban smeštaj); organizator putovanja ne preuzima odgovornost za posledice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim uslovima u programu putovanja.
- Ukoliko putovanje ne može da se realizuje zbog propusta člana u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim i zdravstvenim propisima, primenjivaće se odredbe tačke 9 ovog Pravilnika i Opštih uslova putovanja.
- Član je dužan da isplati naknadu štete koju pričinu Udruženju – organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa kao i ovih Opštih uslova putovanja.
- Lični podaci koje je član dao organizatoru putovanja u vezi sa realizovanjem putovanja i predstavljaju službenu tajnu. Adrese putnika, mesto, vreme i cena putovanja kao i imena saputnika ne mogu sa se saopštavati drugim licima, osim licima koja su određena posebnim propisima.

## **9) OTKAZIVANJE PUTOVANJA I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Udruženje – organizator putovanja može da otkáže putovanje potpuno ili delimično, u slučaju:

- nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru putovanja da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje,
- u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih članova i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan da obavesti članove najkasnije pet dana pre predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku vrati uplaćena sredstva u celosti, najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pismenog zahteva člana (sa podacima o računu za uplatu novca).
- Udruženje – organizator putovanja pre početka i za vreme putovanja, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti člana.
- Udruženje ima pravo na promenu maršrute putovanja, ukoliko se promene uslovi za putovanje (bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti kao i u slučaju više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade članu. U navedenim slučajevima organizator putovanja sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Udruženje ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

## **10) ODUSTAJANJE ČLANOVA OD PUTOVANJA**

Član ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan da pisanim putem izvesti Udruženje – organizatora putovanja. Datum kada je Udruženje primilo pismenu odluku o otkazivanju od strane putnika, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja, i to:

- 10 % ako se putovanje otkáže do 30 dana pre objavljenog polaska,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana,
- 30 % ako se otkáže 19 do 15 dana,
- 50 % ako se otkáže 14 do 4 dana,
- 100 % ako se otkáže 3 do 0 dana pre objavljenog polaska na putovanje ili u toku samog putovanja.

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, smatra se odustajanjem člana od putovanja.

Član je u obavezi da organizatoru naknadi samo učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- bolesti člana
- smrti bračnog druga, srodnika prvogrednog reda, brata ili sestre,
- poziva za vojnu vežbu člana,
- elementarne nepogode (zvanično proglašene).
- Za navedene slučajeve član je obavezan da dostavi Udruženju dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu lekara opšte medicine, umrlicu ili poziv za vojnu vežbu). Ne mogu se

smatrati opravdanim razlozima za otkazivanje ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraza, epidemija i drugih bolesti, elementarnih nepogoda, nepogodnih klimatskih uslova i slično za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa.

- Udruženje – organizator putovanja, u slučaju da član koji je odustao, obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je da putniku vrati uplaćena sredstva u ukupnom iznosu, odbijajući administrativne troškove (u iznosu od 1000 dinara), stvarne i učinjene troškove. Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenih lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano obolenje tj. infektivna bolest ili organski poremećaj koji nastane posle potvrde o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje i boravak u bolnici i onemogućava početak ugovorenog putovanja.
- U slučaju otkazivanja zbog bolesti, smrti ili drugih razloga koji su pokriveni polisom putnog osiguranja, novac članu vraća kompanija osiguranja čiju polisu poseduje.
- Novac se može vratiti isključivo lično članu ili licu koje je izvršilo uplatu u ime člana.
- Članu se, u slučajevima predviđenim ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja, novac vraća načinom uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili uplatom na račun).
- Kod otkazivanja putovanja, član ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju član je u obavezi da Udruženju nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika.

## 11) PRTLJAG

- Kod putovanja autobusom član ima pravo na prevoz jednog kofera ili putne torbe u boksu za prtljag i, po pravilu, jednog ručnog prtljaga. Ne računa se dodatna oprema za izvođenje različitih aktivnosti na putovanju (za skijanje, rafting, istraživanje pećina, kanjona i dr.),
- Kod putovanja minibusom uslovi za prtljag će biti definisani u programu putovanja Udruženja,
- Član je dužan da vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga prilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva kao i o svom ručnom prtljagu unetom u autobus (minibus),
- Isto tako, član treba da ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska do napuštanja smeštajnog objekta, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama,
- Udruženje – organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja,
- Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, član ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku ili pružaocu usluga smeštaja, prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama.

## 12) OSIGURANJE

Udruženje – organizator putovanja dužan je da obavesti člana o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i osiguranja prtljaga, osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja. Potvrdom o putovanju, član potvrđuje da mu je ponudjen paket putnog osiguranja.

## 13) PRIGOVORI I REKLAMACIJE ČLANOVA

## Način i uslovi rešavanja prigovora ili reklamacije članova:

- Član je obavezan da, bez odlaganja i na licu mesta saopšti prigovor predstavniku Udruženja, a ako ovaj nije dostupan, direktno neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru),
- Član treba da sarađuje u dobroj nameri da se na licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara dogovorenoj usluzi na putovanju,
- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, član uručuje predstavniku Udruženja ili izvršiocu usluga pisani prigovor u dva primerka koji potpisuju obe strane. Član zadržava jedan primerak ovog prigovora.
- Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja), član je obavezan da to naznači na primerku koji je uručio predstavniku Udruženja,
- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, član je obavezan da u roku od osam dana od ugovorenog dana završetka putovanja, isključivo Udruženju – organizatoru putovanja, dostavi opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (uz potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o troškovima koje je eventualno platio u vezi sa neizvršenim uslugama i druge dokaze) u kojoj može da traži vraćanje razlike u ceni,
- Udruženje neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki član, učesnik putovanja, u svoje ime (ili u ime lica sa urednim punomoćjem za zastupanje) podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju.
- Udruženje – organizator putovanja je dužno da uzme u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, kojima uzrok nije mogao da se otkloni na licu mesta, u toku putovanja.

## Prigovori i reklamacije

- Udruženje je dužno da dostavi članu odgovor u pisanoj formi u roku od 15 dana, odnosno da u roku od petnaest dana članu isplati razliku u ceni, računajući sve od dana prijema opravdane reklamacije.
- Razlika u ceni na osnovu reklamacije člana može da dostigne samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.
- Ukoliko član prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Udruženja – organizatora putovanja za sporazumno rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja u vezi sa spornim odnosom,
- Smatraće se da je, vraćanjem članu razlike u ceni, postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja,
- U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, član i Udruženje – organizator putovanja, prihvata se nadležnost suda. U slučaju sudskog spora, nadležan je sud u Beogradu prema sedištu Udruženja – organizatora putovanja,
- Svaki zahtev člana za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim,
- Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, Udruženje će smatrati nedobronamernim kao i povredom postignutog sporazuma i dogovorenog putovanja.

## 14) ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA ČLANOVA

Lični podaci člana, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Udruženja. Član je saglasan da lične podatke Udruženje – organizator putovanja može koristiti za realizaciju dogovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštiti adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

## **15) OPŠTE NAPOMENE**

Mole se članovi da pažljivo pročitaju Pravilnik i Opšte uslove putovanja.

Njihove odredbe su sastavni deo dogovorenog i potvrđenog putovanja između Udruženja – organizatora putovanja i člana.

Njima se određuju osnovna prava i obavezujuće su za obe strane.

Za pojedina specijalna putovanja, Udruženje „KLUB PUTNIKA KARAVAN“ može da propiše i objavi “Posebne uslove putovanja” koji su u tim slučajevima sastavni deo programa putovanja.