

Na osnovu člana 68.stav1.tačka 2.a u skladu sa članovima 70.i 71. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019) direktor Big Blue Group d.o.o Beograd-Stari Grad, Kolarčeva br.3, OTP 121/2021 kategorija licence A, PIB: 104518987, MB:20179961, dana 16.04.2026. godine utvrđuje sledeće:

SIG BLUE GROUP DOO

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Br. 326
10 04 26 god.
BEOGRAD

1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE: Svojim potpisom na ugovoru-potvrdi o putovanju, Putnik u ime svih putnika iz Ugovora potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi putovanja, potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen Program putovanja, da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i Big Blue Group doo Beograd/Stari Grad, kao organizatora putovanja i obavezujući su za obe ugovorne strane, izuzev odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom putovanja. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 93. ZOZP.

Pre zaključenja ugovora Organizator može izmeniti opis svojih usluga u Programu putovanja, obavezan je o tome obavestiti putnika u primerenom roku u pisanoj formi, na način na koji je izvršena prijava.

Organizator i Putnik zajednički konstatuju da je Putnik, blagovremeno obavešten o svim promenama Programa pre zaključenja ugovora putovanja, najčešće elektronskim sredstvima komunikacije.

Pre zaključenja ugovora o putovanju Organizator je obezbedio Putnicima, na razumljiv i nedvosmislen način podatke i obaveštenja o ponudi usluga, programima putovanja, kao i nazivu, adresi pravnog lica sa kojim je zaključio ugovor o garanciji putovanja, za slučaj insolventnosti i naknade štete. Zatim o svojstvu u kome kao turistička agencija nastupa prema Putniku:

- Poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona kao i adresi e-pošte;
- O osnovnim karakteristikama usluga putovanja: -odredištu, planu putovanja i periodu boravka, danima sa uključenim smeštajem, broju obuhvaćenih noćenja; -prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, mestu presedenja na prevoz; -mestu i podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija, u skladu sa srandardizacijom domicilne zemlje) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio i apartman); -broju, vrsti i načinu usluživanja obroka; -približnoj veličini grupe; -jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasnosti usmene komunikacije; - mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, na zahtev putnika;
- Prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu i istoj valuti, koja pored usluga usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse i druge troškove koji su neodvojiv i neophodan deo za realizaciju putovanja;
- Način plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da bude plaćen kao depozit, kao i iznosu i dinamiци plaćanja preostalog dela ugovorene cene;
- Minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštenje putnika za slučaj otkazivanja, zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika;
- Zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje viza i informacije o zdravstvenim formalnostima u odredišnoj zemlji;
- Mogućnost da putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja putovanja, uz obavezu plaćanja naknade u skladu sa zakonskom regulativom, Programom putovanja ili ovim Opštim uslovima putovanja;
- Dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći uključujući i repatriciju u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.

Ukoliko tačno vreme i datum polaska u vreme zaključenja ugovora nisu utvrđeni, Organizator će obavestiti putnika o približnom vremenu polaska ili povratka, ne ranije od 48 sati pre otpočinjanja putovanja.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti neposredno na prodajnim mestima Organizatora, kao i putem elektronskih sredstava komunikacije, kao i u turističkim agencijama koje imaju

sa Organizatorom zaključen ugovor o posrednoj prodaji putovanja. Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. Ukoliko pak Program putovanja izmeni, odgovara za izvršenje programa putovanja kao organizator.

Prijave putnika koje se vrše na upit, moraju biti potvrđene od strane Organizatora putovanja. Potvrda prijave se izvrši najkasnije u roku od dva dana, računajući od momenta prijema upita. U slučaju da upit ne bude potvrđen putnik će o tome biti obavešten i biće mu ponuđena alternativna ponuda od strane Organizatora. Organizator je u obavezi da Putnika o eventualnim promenama, obavesti na isti način na koji je izvršena prijava, odnosno rezervacija. Izmenjeni program se smatra novim i obavezuje Organizatora narednih 48 sati. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novu ponudu, Ugovor se smatra sporazumno raskinutim.

Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena od službe rezervacija, uz obavezno zaključenje Ugovora, koji može biti i u elektronskoj formi shodno čl.3. Zakona o elektronskom potpisu. Uplata akontacije je obavezna u visini od 30% od cene putovanja, ako drugačije nije ugovoreno ili predviđeno u Programu putovanja. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana pre početka putovanja. Putnici, prijavljeni na putovanja „TURE“ (to su putovanja koja u nazivu Programa putovanja imaju prefiks „TURE“), su dužni da plaćanje akontacije i ostatka cene aranžmana vrše u skladu sa uslovima i rokovima plaćanja navedenim u konkretnom Programu putovanja.

Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

Putnik koji je rezervisao i zaključio ugovor na daljinu nema pravo na standardni jednostrani odustanak od ugovora o putovanju u roku od 14 dana, u skladu sa članom 4. stav 2.tačka 1). ZZP, za usluge smeštaja, prevoza, koji se realizuju u određenim terminima, niti za turistička putovanja, već se primenjuju ugovoreni otkazni uslovi Organizatora.

3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA: Organizator putovanja je dužan izvršiti sve usluge obuhvaćane Programom putovanja i da se ponaša prilikom realizacije programa putovanja sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava, tako i pri izboru lica kojima se poverava izvršenje pojedinih usluga.

- Da sa Putnikom sklopi pisani ugovor o putovanju i da mu uruči Program putovanja i Opšte uslove putovanja i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja;

- U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose sve posebni zahtevi putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio;

- Da u skladu sa važećim zakonskim propisima i pravilima struke, otkloni nesaobraznost između ugovorene i pružene usluge, a u slučaju da to nije moguće, ponudi putniku druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika;

- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora, povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije ili

- prigovora Putnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali krivicom Putnika;

- Pre polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a izuzetno i po potrebi, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;

- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;

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

4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA: Pravo je i dužnost Putnika pre zaključenja ugovora o putovanju:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom, Opštim uslovima i Garancijom putovanja, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom,
 - Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator,
 - Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom,
 - Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
 - Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova,
 - Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru naknadi stvarne troškove, prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene,
 - Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji,
 - Preporuka je da se pre zaključenja ugovora, putnik informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine, o zemljama u kojima će se nameravano putovanje realizovati, s obzirom da zemlje često uvode i menjaju ograničenja u pogledu ulaska i boravka stranih državljanja.
 - Da se najkasnije 24 sata, ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja;
 - Da lično snosi troškove svog povratka ili nastavka svog putovanja ukoliko nije u mogućnosti da nastavi putovanje sa grupom ili je sprečen te grupa nije u mogućnosti da dalje čeka putnika zbog remećenja satnice vožnje ili ispunjenja programa putovanja (kašnjenje na polazak, sprečenost zbog zdravstvenih problema i sl.).
- 5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:** Organizator prodaje turističko putovanje po ceni iskazanoj u Programu putovanja i cena se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Cena putovanja može biti iskazane u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, obračun uplate se vrši u dinarima uz primenu zvaničnog srednjeg kursa NBS, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Jedinstvena cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unapred pripremljenu i objavljenju kombinaciju najmanje dve ili više usluga prosečnog kvaliteta, uobičajenog za datu destinaciju i objekte, i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transferi, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji Putnik plaća.

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno, troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge 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, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon, itd), dodatni obroci i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga.

Ova vrsta usluga mora biti eventualno posebno ugovorena i uneta u Ugovor o putovanju.

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom. Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum, kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora).

U slučaju pogrešno navedene starosti Putnika, Organizator ima pravo, da naplati razliku do pune cene putovanja.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Fakultativni izleti nisu sastavni deo Programa putovanja i predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta, inostranom agencijom, koja vrši naplatu troškova fakultative u efektivu u inostranstvu, po konačnom izboru samog putnika. U ovoj situaciji Big Blue nije organizator već nastupa kao pružalac informacija o ponudi ino agencija koje su licencirane za organizaciju lokalnih izleta. U slučaju neiskorišćenih usluga u hotelu, usled odlaska na fakultativni izlet, Putnik nema pravo na povraćaj sredstava u tom delu.

U cenu putovanja nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku, za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima. **6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, u slučaju promene: **1)** cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; **2)** postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; **3)** deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu. Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja. Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja. U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva. Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu. Smeštajni objekti i smeštajne jedinice, prevozna sredstva i dr. Usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vreme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije, određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje i ne

podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona, kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima, i ako je npr. obezbeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" u smeštajnom objektu ili van istog, smatra se da je Ugovor u celosti izvršen. Za putovanja autobusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa prvog dana putovanja, po pravilu, 30 minuta pre objavljenog vremena polaska. Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa), obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti.

Agencija obezbeđuje predstavnika na destinaciji ako je to programom predviđeno i to od momenta dolaska putnika na aerodrom putne destinacije ili mesta dolaska autobusa. Predstavnicima Organizatora u Beogradu nisu u obavezi da prate putnike na aerodrom ako su dokumentaciju za let dobili u za to propisanom roku (avio karte, vaučeri, propratna pisma...) Usluge predstavnika na putnim destinacijama u inostranstvu podrazumevaju da sačeka grupu prilikom dolaska, bude na transferu do hotela, pomogne sa informacijama o mestu boravišta, organizaciji izleta

Ukoliko okolnosti van volje i mogućnosti organizatora uslove da let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator je dužan da ponudi Putniku drugi odgovarajući prevoz, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga /član 103. ZOZP/.

Kad treće lice stupa na mesto lica, koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje ili nije u skladu sa zakonskom ili drugim pravnom regulativom.

8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: obavezno naznačen u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. Karakteristike;
- Smeštaj je, po pravilu, obezbeđen u standardnim dvokrevetnim sobama, u hotelima ili smeštajnim objektima čija je kategorija naznačena u svakom Programu;
- Trokrevetne i četvorokrevetne smeštajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) određuju se u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje, one su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje, čak i u novim hotelima kategorije 4 i 5 zvezdica, nedovoljno su prostrane i uglavnom ne odgovaraju očekivanjima

putnika. Na upit i traženje putnika Organizator može da obezbedi smeštaj u trokrevetnim ili četverokrevetnim sobama (ukoliko ih hotel ima na raspolaganju), ali ne može da prihvati bilo kakve reklamacije u vezi sa komforom ovih soba;

- Apartmani i hoteli nižih kategorija koriste sistem solarnih bojlera za zagrevanje vode, što podrazumeva nešto nižu temperaturu tople vode, u odnosu na uobičajenu, kao i manji pritisak tople vode u određenim periodima dana ili primenu tople vode samo u određenim delovima dana (obično 17-21h).

Kako su apartmani i hoteli objekti koji se rentiraju, nije za očekivati novu opremu (madrac, posteljinu, frižidere, šporete, tanjire i escajg i sl) već opremu koju je neko već upotrebljavao pre Vas u prethodnim godinama a što se može odraziti na stanje iste usled pohabanosti. Organizator će se potruditi da studija i apartmani imaju ispravnu kuhinjsku popunjenost potebnim servisom (šerpe, tanjiri, escajg...) ali napominje da se opremljenost razlikuje od studija do studija.

- Usluga bežičnog interneta WIFI ne podrazumeva obavezno i dobar signal u sobama i svim delovima hotela. Moguće je da je signal odgovarajući samo u određenim delovima hotela, obično oko recepcije ili baru. Takodje, brzina protoka može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti. Oznaka WiFi ne podrazumeva BESPLATAN INTERNET nego način korišćenja interneta bežično. Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa.

- Smeštaj u jednokrevetnoj sobi je na upit i uvek je uz doplatu.

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga,

- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

- Hotel ili soba čije je slike putnik video u katalogu ili web sajtu mogu se razlikovati od realne situacije usled renoviranja hotela, starosti fotografije, ugla snimanja, redekoriacije hotela. Organizatora ne obavezuju usmene informacije na prodajnim mestima koje nisu u skladu sa pisanim programom putovanja ili odstupaju od pisanog programa putovanja. Iz istog razloga, Organizator ne prihvata primedbu putnika da mu je u Agenciji nešto obećano već samo ono što u programu ili Ugovoru piše te će se truditi da isto bude i ispunjeno.

8.2. Ishrana: obavezno naznačena u Programu putovanja, sa napomenom da:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanja (menija);

- Usluga All inclusive i bilo koja druga, podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima, i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Organizator je upoznao Putnika sa sadržajem All inclusive usluge u pismenoj formi;

- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak;

- Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umesto usluge samoposluživanja uslugu ishrane izvrši posluživanjem, ukoliko je predviđeno Programom putovanja. U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica, ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta, Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima

i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu;

- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva, ako to okolnosti uslovljavaju, ukoliko se angažuje mini-bus potrebno je definisati broj sedišta;

- Za vreme vožnje, u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim, ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta. Putnik je dužan, da pre puta proveriti i usaglasiti svoja lična i putna dokumenta i prtljag, a u slučaju uočene nepravilnosti obavesti vođača/pratioca putovanja;

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje sobračajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva, odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova;

- Putni pravac, pauze, mesta i dužine njihovog trajanja određuje vođač/pratilac - vozač. Vođač/pratilac - vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbežnih ili bezbednosnih i sličnih okolnosti, promeni red vožnje, itinerer puta, ili redosled obilazaka lokaliteta. - Putnik je dužan da se pridržava upustava vođača ili vođača/pratioca putovanja (dužine pauze i sl.);

- Neusklađenost 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, za šta posledice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u celosti snosi posledice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja;

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima;

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza. Prevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom saobraćaju, kao i propisima avionskih kompanija koje angažuje organizator putovanja. Za sva putovanja avionom na redovnim linijama podrazumeva se prevoz putnika ekonomskom klasom. U slučaju pomeranja predviđenog vremena poletanja od strane avio-kompanije, kao i kašnjenja aviona (na jednom ili više redovnih ili čarter – letova tokom putovanja), organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane kašnjenjem, već se primenjuju važeći propisi i uzanse iz oblasti avio saobraćaja.

Smatra se da let kasni ukoliko je njegov polazak odložen na određeno vreme zbog neplaniranih okolnosti. Svako kašnjenje koje je manje od dva sata smatra se normalnim u avio saobraćaju i pravno prihvatljivim.

Avio kompanije u tom slučaju nemaju nikakvih obaveza prema putnicima. Obaveze aviokompanija prema putnicima određene su vremenom i udaljenošću. Svi putnici imaju pravo na zbrinjavanje koje se u zavisnosti od dužine kašnjenja razlikuje. U svim predviđenim slučajevima kašnjenja putnici imaju pravo na besplatan obrok i osvežavajuće napitke primerene vremenu čekanja. U situacijama kada se očekuje kašnjenje od najmanje jednog dana posle prethodno najavljenog vremena polaska, putnici imaju pravo i na hotelski ili drugi odgovarajući smeštaj, kao i na transfer između aerodroma i mesta smeštaja i nazad. Putnik koji smatra da je povređeno neko od prava koje u navedenim slučajevima ima po osnovu Zakona, treba prvo da se obrati avio-prevoziocu, odnosno da mu podnese reklamaciju u pisanom obliku i to najkasnije u roku od 90 dana od dana kad je let obavljen ili kad je trebalo da se obavi, uz koju podnosi odgovarajuće dokaze. U tu svrhu može se koristiti obrazac reklamacije koju možete naći na sajtu avio prevozioca ili Direktorata na adresi <http://www.cad.gov.rs> u odeljku „Prava putnika“. Ako avio-prevoznik u roku od 60 dana od dana dostave kompletne dokumentacije neophodne za reklamaciju istoj ne udovolji ili na istu ne odgovori, podnosilac reklamacije ima pravo da prijavi povredu ovog zakona Direktoratu civilnog vazduhoplovstva

Republike Srbije na e-mail reklamacijeputnika@cad.gov.rs ili na adresu: Direktorat civilnog vazduhoplovstva Republike Srbije, Skadarska 23, 11000 Beograd.

9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja još najmanje 6 meseci, od dana završetka putovanja, i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Naknada za usluge viziranja određena je u skladu sa troškovima posredovanja i pribavljanja vize za svaku pojedinu zemlju posebno.

Ukoliko Putnik, za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost ni štetu po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Organizator 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 odredišnu ili tranzitne zemlju.

Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanja u organizaciji Big Blue Group doo Beograd treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize i isprave

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova. Devizni ili dinarski iznos novčanih sredstava koje putnik može izneti iz Srbije propisan je Odlukom Narodne banke Srbije o uslovima za lične i fizičke prenose sredstava plaćanja u inostranstvo i iz inostranstvo.

Za putovanja maloletnih lica u pratnji rođaka, prijatelja ili trećih lica potrebna je izjava o saglasnosti roditelja overena od strane nadležnog organa.

10. PRTLJAG: Posebno se upozorava Putnik da: Prevoz prtljaga do određene težine, koju određuje avio prevoznik, je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika naznačenim u Programu putovanja. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. 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. Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora. Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo (lični prtljag), o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje posredstvom Organizatora putovanja, odnosno direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do

smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za skupocene predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti ne ostavlja u parkiranoj prevoznoj sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se, da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu, a prilikom boravka iste deponuju u sef, ako je moguće.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga u toku puta, predstavniku Organizatora ili neposrednom izvršiocu usluga.

11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1)

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 okolnosti 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 odgovornost ako Putnik odbije ponuđeni povratak obezbeđenim prevoznim sredstvom. Organizator ima pravo na naknadu stvarno pružene usluge.

12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

- STANDARDNI USLOVI OTKAZA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način, kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno, i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 45 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

- 10 % ako se putovanje otkáže od 44 do 30 dana pre početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže od 29 do 20 dana pre početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže od 19 do 15 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 14 do 10 dana pre početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže od 9 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 5 do 0 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

Izuzetno od napred navedenog, primenivaće se sledeća skala otkaza i to:

a.kod brodskih krstarenja

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 60 dana pre otpočinjanja putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove,
- 10% ako se putovanje otkáže od 59 do 46 dana pre početka putovanja,
- 25% ako se putovanje otkáže od 45 do 31 dan pre početka putovanja,
- 50% ako se putovanje otkáže od 30 do 16 dana pre početka putovanja,
- 75% ako se putovanje otkáže od 15 do 6 dana pre početka putovanja,
- 100% ako se putovanje otkáže 5 dana pre početka putovanja, ili ako se putnik blagovremeno ne prijavi za ukrcavanje u luci (tri sata pre isplavljanja broda), prekine već započeto krstarenje i ako se prilikom ukrcavanja na avion ili brod utvrdi da Putnik nema važeći ili ispravan pasoš ili vizu.

b. za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đačke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 120 dana pre otpočinjanja putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškove,
- 20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana pre početka putovanja,
- 50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana pre početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže od 44 do pre početka ili u toku putovanja.

c. za putovanja iz ponude "TURE" (To su putovanja koja u nazivu Programa putovanja imaju prefiks „TURE“):

- Ukoliko putnik blagovremeno otkáže putovanje do 60 dana pre početka putovanja, Organizator ima pravo da zadrži učinjene administrativne troškova,
- 25% ako se putovanje otkáže od 59 do 45 dana pre početka putovanja,
- 50% ako se putovanje otkáže od 45 do 31 dana pre početka putovanja,
- 100% ako se putovanje otkáže od 30 do 0 dana pre početka putovanja.

Promena bitnih elemenata ugovora (ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice), kao i nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora su:1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa

drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta. U ovom slučaju, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja.

Organizator, u slučaju da Putnik 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. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim putnikom zaključi Ugovor.

AVIO KARTA ugovorena programom putovanja, bilo u okviru aranžmana ili posebno, na čarter ili redovnim linijama je STVARNO PRIČINJEN TROŠAK i podleže naplati svih 100% troškova bez obzira na razlog otkaza i način kupovine. Putnik je saglasan da u slučaju njegovog otkaza, Organizator nema obavezu povraćaja po tom osnovu.

Takodje, stvarno učinjeni trošak predstavljaju troškovi fiksnog zakupa smeštaja, karte avio-autobuskog-brodskeg prevoznika ili druge karte, administrativne troškove organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati. Novac se može vratiti isključivo lično Putniku ili licu koje je izvršilo uplatu u ime Putnika, na način uplate koji je i sam koristio.

U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanje u dobijanju viza, iznos uplaćen po osnovu polise osiguranja, ukoliko je putovanje otkazano na dan ugovorenog početka putovanja ili u toku putovanja, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

-PREMIJUM USLOVI OTKAZA:

Ponuda Premijum uslovi putovanja je fakultativna i podrazumeva mogućnost ugovaranja povlašćenih uslova otkaza ugovorenog putovanja. Premijum uslovi putovanja se mogu ugovoriti samo za grupna putovanja

(letnji paket aranžmani), čiji program su već objavljeni na našem sajtu.

Premijum uslovi putovanja se mogu ugovoriti najkasnije 45 dana pre dana planiranog za početak putovanja.

Naknada za ugovaranje Premijum uslova putovanja iznosi 3% vrednosti aranžmana koju putnik mora uplatiti odmah po rezervaciji putovanja sa uplatom akontacije, čime rezervacija putovanja i ugovoreni Premijum uslovi putovanja postaju punovažni.

Premijum uslovi putovanja obezbeđuju privilegovane uslove rezervacije putovanja i mogućnost jednostranog raskida putovanja, od strane putnika, po Premijum uslovima otkaza.

Putnik koji ugovori Premijum uslove putovanja, stiče pravo jednostranog otkaza putovanja, podnošenjem pisanog otkaza Organizatoru najkasnije 15 dana pre dana planiranog početka putovanja, bez obaveze navođenja razloga za otkazivanje putovanja.

U tom slučaju, Organizator će Putniku izvršiti povrat celokupno uplaćenog novčanog iznosa, osim iznosa u visini 3% vrednosti ugovorenog aranžmana, koji je uplaćen po osnovu Premijum uslova putovanja.

Ako se putovanje otkáže 14 do 0 dana pre početka putovanja ili neposredno na polasku, kao i u toku putovanja, naknada za otkaz putovanja se određuje prema otkaznoj skali Opštih uslova putovanja i određena je procentualno od ukupne jedinstvene cene putovanja.

Primena Premijum uslova otkaza putovanja se isključuje samo u situaciji proglašenja vanrednog stanja ili uslova pandemije u našoj zemlji ili u državi (odredišta) ugovorene destinacije, kao i u oblasti koja obuhvata područje realizacije ugovorenog putovanja, što bi bio eventualni razlog za odlaganje izvršenja ugovorenog putovanja, od strane Organizatora putovanja.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju značajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA: U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja koje nije zakonom obavezno i to osiguranje putne odgovornosti, osiguranje od otkaza putovanja, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da mu je informisan i upućen na obezbeđenje, paketa putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja. **U skladu sa odredbama Zakonu o turizmu, Organizator Big Blue Group doo, poseduje garanciju putovanja za slučaj insolventnosti i naknade štete br. IN-0000103, u visini od 400.000 evra, osiguravajuće kuće GLOBOS OSIGURANJE a.d.o. Beograd, MB:06936253, kao i depozit u visini od 2.000 evra, na računu Banca Intesa,160-332991-09. Garancijom putovanja za slučaj insolventnosti Organizatora putovanja obezbeđuju se: 1. troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 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 izvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja i za slučaj naknade štete obezbeđuje se naknada štete, koja se prouzrokuje Putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, koje su određene Opštim uslovima i Programom putovanja: 1. za potraživanje uplaćenih sredstava Putnika po osnovu Ugovora o turističkom putovanju koje Organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu Ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih Programom putovanja. Period pokriva Garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka Putnika na ugovoreno odredište. Garancija putovanja GLOBOS OSIGURANJA a.d.o. po Polisi broj IN-0000103, ugovorena je sa trajanjem osiguranja od 01.10.2025. godine, do 01.10.2026. godine, aktivira se bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja, kod GLOBOS OSIGURANJA, na telefon +381 11 20 20 444, pisanim putem ili telegramom na adresu Bulevar Mihajla Pupina br.165d ili na mail: office@globos.rs. (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravosnažne i izvršne sudske presude, odnosno, odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u**

skladu sa ovim Opštim uslovima.)

14. POMOĆ, REKLAMACIJA, TUŽBA 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 da, bez odlaganja i na licu mesta opravdani prigovor, saopšti 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 dokumentima direktno Organizatoru. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381 11 41 41 411 faksa +381 11 32 333 44 radnim danima od 09 do 20 h, subotom od 10 do 16 h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: info@bigblue.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 saradjuje u postupku po reklamaciji radi rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen 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 predstavnika 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 Big Blue Group doo Beograd, ulica Kolarčeva br.3, kao i u bilo kojoj poslovnici Organizatora putovanja, preko posrednika ili na e-mail adresu: info@bigblue.rs. 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 dostavi Putniku pisani odgovor i da u roku od 15 dana i isplati eventualnu razliku u ceni za nepruženu ili delimično pruženu uslugu. Organizator putovanja može produžiti ovaj rok u skladu sa zakonom ili 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 iskoriscene 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, 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 podnošenja reklamacije ili prigovora Organizatoru putovanja u skladu sa ovim Opštim uslovima, i shodno tome pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora. Jedini izuzetak od ovog pravila je definisan članom 97 stav 1 Zakona o obligacionim i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju (Sl. Glasnik RS, br.87/2011 i 66/2015), koji glasi:

„Putnik koji smatra da je prekršeno neko od prava koje ima na osnovu ovog zakona u slučaju uskraćivanja ukrcavanja, otkazivanja letova i kašnjenja letova, podnosi reklamaciju avio-prevoziocu u pisanom obliku“.

15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom ili **Programom putovanja** nije drugačije regulisano.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

Ukoliko Putnik blagovremeno otkáže putovanje (90 do 60 dana), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih administrativnih troškova.

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

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

40 % ako se otkáže 19 do 15 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkáže 14 do 10 dana pre početka putovanja,

90 % ako se otkáže 9 do 6 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkáže 5 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše samo jednu uslugu, koja ne obuhvata uslugu noćenja Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge. Za individualne i „rezervacije na upit“, Organizator može od Putnika potraživati depozit na ime troškova rezervacije. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena, od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju posrednik usluge ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku.

Posrednik usluge, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, 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.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi, stupaju na snagu ugovorni odnosi, isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Kod pojedinačnih turističkih usluga, primenuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno, za pojedinačne usluge po zahtevu putnika:

a. za hotelski smeštaj:

- ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- od 59 dana do 31 dana pre početka putovanja 25%
- od 30 do 24 dana pre početka putovanja 40%
- od 23 do 17 dana pre početka putovanja 50%
- od 16 do 10 dana pre početka putovanja 80%
- od 9 do 6 dana pre početka putovanja 90%
- od 5 dana do i nakon početka korišćenja 100% cene smeštaja

b. za zakup apartmana po jedinici:

- ako se putovanje otkáže do 70 dana pre početka putovanja, blagovremeni otkaz, nadoknađuju se samo učinjeni administrativni troškovi.
- od 69 do 46 dana pre početka putovanja 25%
- od 45 dana do 36 dana pre početka putovanja 50%
- od 35 dana do 16 dana pre početka putovanja 80% i
- do 15 dana do i nakon početka korišćenja 100% cene zakupa,

c. ostale individualne usluge:

Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje, ulaznice za sportske događaje i dr., prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge, koji mogu biti i u iznosu do 100% cene pojedinačne usluge. U slučajevima ugovaranja više pojedinačnih usluga, naknada za storno se sabira, po uslovima izvršioca usluga.

d. redovni linijski letovi, interkontinentalni letovi i domaći letovi do željene destinacije:

Za iste važe uslovi avio kompanije u zavisnosti od leta i tarife koje ste odabrali i koji će vam biti saopšteni pre izvršene rezervacije. Usluge, za koje su određeni posebni storno uslovi, biće saopšteni Putniku, prilikom rezervacije i uneti u Ugovor o putovanju. Kod ugovorene pojedinačne usluge prevoza u slučaju blagovremenog storniranja treba vratiti već primljene karte za linijske letove, železničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cene. U slučaju da je Putnik za odmor rezervisao stan, Organizator upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne trošove i eventualno nastalu štetu.

16. 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.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Programom 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 – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

U slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Putnik i Organizator ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora putovanja, uz primenu ovih Opštih uslova i propisa Republike Srbije.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda ATIS (Asocijacija turističke industrije Srbije), Beograd, Makedonska br.4/2 za rešavanje međusobnih sporova. Ugovaranjem nadležnosti Arbitražnog suda ATIS, 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 nadležnim 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 <https://must.gov.rs/tekst/sr/376/zastita-potrosaca.php>

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 17.04.2026. godine, kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi putovanja objavljeni 01.10. 2025.godine.

Big Blue Group doo Beograd/Stari Grad
Ivan Radojević, direktor

