

PRAVILNIK O IZVOĐENJU TURA 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 „Srbija za mlade“. Prema članovima br. 1, 2 i 3 Statuta i radi ostvarivanja svojih ciljeva, a po zakonu o turizmu RS („Sl. glasnik RS“, br 36/2009, 88/2010 i 99/2011), udruženje „Srbija za mlade“ se bavi organizacijom i izvođenjem putovanja za članove Udruženja.

1. PRIJAVLJIVANJE ZA PUTOVANJE

Za putovanje koje organizuje udruženje „Srbija za mlade“ 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 rezervaciju u visini od 50% od cene putovanja, a ostatak ugovorene cene pod uslovima definisanim samim programom putovanja.

2. OBAVEZE I PRAVA UDRUŽENJA „SRBIJA ZA MLADE“

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.

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 pričinu organizatoru ili trećim licima, kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova, odredi drugo lice, koje je član Udruženja da umesto njega putuje uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje.

4. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE PROGRAMA PUTOVANJA

Cene su iskazane u stranoj valuti, kada su u pitanju inostrana putovanja, a obračun 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 članove Udruženja „Srbija za mlade“. U cenu putovanja, je po pravilu, uračunato: usluge prevoza, smeštaja, ishrane, transfera, vodiča i dr. (koje su posebno navedene u svakom programu putovanja) kao i troškovi organizovanja putovanja. Sadržaj putovanja je celina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje organizator putovanja pruža tokom putovanja, za koje je objavio jedinstvenu cenu. Članovi Udruženja na aktivnosti koje se organizuju prilikom putovanja pristupaju na sopstvenu odgovornost i sami snose sve posledice, koje eventualno nastanu po njih. Udruženje nije odgovorno za usluge koje pruži i naplati neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene 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 predviđeno programom putovanja. Usmene i sve druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja, Pravilniku i Opštim uslovima putovanja, kao i drugim aktima udruženja, ne obavezuju udruženje i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora-reklamacije članova koji putuju. Minimalan broj prijavljenih članova za relizaciju putovanja je 15, rok za prijavljivanje i uplate je 5 dana pre početka putovanja, dok je rok za otkazivanje puovanja 3 dana od početka realizacije.

5. PROMENA CENE I PRAVO ČLANOVA 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 nemogu se odnositi na ranije prijave i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora ili reklamacije člana prema Udruženju – organizatoru putovanja.

6. 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 Udruženje – organizator putovanja ne preuzima 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. 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.

7. 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 tri 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.

8. 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, 40 % ako se otkáže 19 do 15 dana, 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana, 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana, 100 % ako se otkáže 5 do 1 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 prvog naslednog 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). 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 12 EUR), stvarne i učinjene troškove. Iznenađna 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. 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.

9. 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.

10. 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). 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 i druge dokaze u kojoj može da traži vraćanje razlike u ceni. Udruženje neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki član, učesnik putovanja, u svoje ime 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. 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.

11. 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.

12. 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 „Srbija za mlade“ može da propiše i objavi “Posebne uslove putovanja” koji su u tim slučajevima sastavni deo programa putovanja.

Predsednik Upravnog odbora „Srbija za mlade“
Petar Slavković

U Beogradu, 01. 09.2014.



The image shows a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Slavkovic', written over a circular blue stamp. The stamp contains the text 'SRBIJA ZA MLADU' at the top and 'БЕОГРАД' (Belgrade) at the bottom. In the center of the stamp is a logo featuring a stylized figure holding a globe, with a small star above it.