



**STAR TRAVEL d.o.o. PREDUZEĆE ZA TRGOVINU I TURIZAM**  
Jevrejska 6, 78000 Banja Luka, RS, BiH  
Tel. +387 51 213 600, 213 705, 220 500, 220 501  
Email: [starturs@teol.net](mailto:starturs@teol.net)  
Osnovni sud Banja Luka br. 112923-00  
JMB: 1905522; JIB: 4401677490003; PIB: 401677490003

## OPŠTI USLOVI PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE “STAR TRAVEL”

**PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR:** Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu agencije “Star travel”. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora i uplatom akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene plaća se 15 dana prije početka putovanja, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 10. ovih uslova.

**OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:** Sa putnikom zaključi ugovor o putovanju i putniku stavi na raspolaganje pisani program putovanja (u daljem tekstu: program putovanja) i opšte uslove putovanja (dalje: opšti uslovi) i da ga informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja (u daljem tekstu: paket putnog osiguranja);

**OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:** Da se detaljno upozna sa programom i opštim uslovima putovanja, uslovima osiguranja stavljenim na raspolaganje i da zaključenjem ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje da ih u cjelosti prihvata; Uplati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen opštim uslovima i programom putovanja; Organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi ) i po sopstvenom izboru obezbijedi odgovarajuće polise putnog osiguranja;

**PRAVA PUTNIKA NA NAKNADU UČINJENIH TROŠKOVA :** Prije nego što počne putovanje, putnik može prenijeti svoj aranžman na drugog potrošača koji ispunjava sve uslove za putovanje, s tim da je obavezan da o tome u primjerenom roku obavijesti agenciju. Drugi potrošač koji preuzima aranžman i njegov prethodnik solidarno su odgovorni agenciji za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza. U slučaju prenosa aranžmana na drugog putnika, agencija može zahtijevati naknadu samo troškova koji nasatane zamjenom potrošača. Ako agencija ili treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu ugovora o turističkim paket – aranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahtijeva naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu. Ako potrošač podnese agenciji zahtjev za nadoknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime agencije trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom paket – aranžmanu ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako zakasni sa njenim ispunjenjem, agencija je ovlaštena da od trećeg lica zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa. Agencija se uslobađa od odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posljedica potrošačevog namjernog ili krajnje napažljivog postupanja.

**CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA:** Cijene su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u zemlji u KM prema prodajnom kursu poslovne banke organizatora na dan uplate, odnosno kursu navedenom u programu putovanja. Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van programa putovanja) plaćaju se na licu mjesta ino partneru organizatora putovanja. Sve vrste usluga koje nisu predviđene programom putovanja putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti. Organizator ne može biti odgovoran putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno neposredni pružalac usluga a nisu bile predviđene programom putovanja i pisanim putem ugovorene. Datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme–čas polaska ili dolaska putnika i ulaska putnika u smještajni objekat uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim

uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme poletanju aviona i dr. na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora-reklamacije putnika. Prvi i poslednji dan iz programa putovanja su predviđeni za putovanje (a kada je u pitanju drugi vid prevoza putovanje može trajati i više dana) i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja- već samo označavaju dan početka i završetka putovanja, radi čega putnik nema pravo na prigovor-reklamaciju zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično. Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena poletanja aviona organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju propisi i uzanse iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje-sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smještajnom objektu, smatra se da je program putovanja u cjelosti izvršen. Usluge turističkog vodiča, pratioca ili lokalnog predstavnika organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumijeva cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva vodiča, pratioca ili predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih opštih uslova i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u cjelosti. Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu putovanja ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

U ugovoru o turističkom paket – aranžmanu cijena aranžmana se ne može mijenjati, osim ukoliko je to u ugovoru izričito predviđeno i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene.

U skladu sa Zakonom o potrošačima naknadna promjena obračuna cijene aranžmana može se utvrditi u slučaju : promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je prouzrokovana promjenom cijena nafte i derivate nafte (gorivo) ; promjene takse za određene usluge, kao što su : pristajanje na lukama i aerodromima, peljarenje i putničke takse na aerodromima i uticaja promjene deviznog kursa, ako ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%.

Agencija je obavezna da informiše potrošača o povećanju cijene kada sazna za okolnosti zbog kojih mora da poveća cijenu turističkog paket – aranžmana.

Ako agencija zahtijeva povećanje cijene, potrošač ima pravo da odustane od ugovora o turističkom paket – aranžmanu pod uslovom da to odmah saopšti agenciji.

Ugovorena cijena ne smije se povećati ni u kojem slučaju u period od 20 radnih dana prije ugoorenog datuma polaska na putovanje.

**KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:** Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i dr. usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, konfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su orgnizatora. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumijevaju standardene usluge (prosječne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije i mjesta), te ako putnik nije posebno ugovorio posebne usluge (usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta), nema osnova za podnošenje prigovora-reklamacije organizatoru

**ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:** Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti organizatora. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, i to:

10 % ako se putovanje otkaže do 30,

25 % ako se otkaže 29 do 20 dana,

40 % ako se otkaže 19 do 15 dana,

80 % ako se otkaže 14 do 10 dana,

90 % ako se otkaže 9 do 7 dana,

100 % ako se otkaže 6 do 0 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

Za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, đачke i studentske ekskurzije, ako se otkazuje kompletan ugovor :

5 % ako se putovanje otkáže do 120 dana prije početka putovanja,

20 % ako se otkáže od 119 do 90 dana prije početka putovanja,

50 % ako se otkáže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,

80 % ako se otkáže od 59 do 45 dana prije početka putovanja,

100 % ako se otkáže od 44 do prije početka, ili u toku putovanja.

Promjena ugovorenog mjesta i datuma putovanja, smještajnog objekta, smještajne jedinice, nedobijanje vize i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti ili smrti putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog reda, brata ili sestre, odnosno poziva za vojnu vježbu putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad ( potvrdu izabranog ljekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vježbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja 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. Organizator, u slučaju da putnik koji je odustao, obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog ljekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane poslije zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posljedica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahtjeva liječenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak ugovorenog putovanja. U slučaju otkaza putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putniku novac vraća osiguravajuća kompanija čiju polisu o otkazu putovanja putnik poseduje. Kod otkaza ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen organizatoru za posredovanje u dobijanju viza.

**REKLAMACIJE :** Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtjevati srazmernu naknadu ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pismeni prigovor. Svaki putnik-nosioac ugovora prigovor podnosi pojedinačno, jer Organizator putovanja neće primiti u postupak grupne prigovore, reklamacije. Postupak u vezi sa prigovorom-putnik je dužan u mjestu boravka istaći prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku Organizatora ili drugom ovlašćenom licu neposrednog pružaoca usluga. Putnik je obavezan sarađivati sa predstavnikom Organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju-ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u 2 primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje ponuđenog rješenja smatra se da je program putovanja u cjelini izvršen. Najkasnije 8 dana po povratku sa putovanja ,ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor Organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore. O podnijetom prigovoru Organizator putovanja će odlučiti najkasnije u roku od 8 dana, a u slučaju osnovanosti prigovora će obavestiti putnika u roku od 15 dana od podnošenja prigovora. Organizator će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati prijedlog Organizatora putovanja dužan je potpisati potvrdu o isplati naknade sa klauzulom da putnik nema nikakvih daljih potraživanja po bilo kom osnovu od Organizatora. Dok Organizator u navedenom roku ne donese pismeni odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovim sa isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, može se žaliti nadležnim organima i institucijama.

**OTKAZ I PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može odustati od ugovora potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje, da su postojale u vrijeme objavljivanja programa, bile opravdan razlog organizatoru da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje, u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika i drugih objektivnih okolnosti, o čemu je dužan obavijestiti putnike najkasnije 5 dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u cjelosti najkasnije u roku od 8 dana od dana otkaza. Ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 15 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 10 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

U slučaju potpunog odustanka od ugovora organizator će nastojati da putniku ponudi alternativni program putovanja za istu ili drugu destinaciju, koji putnik pisanim putem u roku od 24 časa prihvata ili odbija. U slučaju prihvatanja novog ugovora putnik se odriče bilo kakvih potraživanja po bilo kom pravnom osnovu prema organizatoru po osnovu prvobitno zaključenog ugovora. Organizator prije početka i za vrijeme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavijestiti putnika, zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja i neophodne izmjene programa putovanja ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promjenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjene u viznom režimu, bezbjedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade putniku. U navedenim slučajevima organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmjene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge. Potrošač može potpuno ili djelimično odustati od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u bilo koje vrijeme prije polaska na putovanje. Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket – aranžmanu, Organizator putovanja gubi pravo na naplatu ugovorene cijene. Ako potrošač prije putovanja odustane od ugovora o turističkom paket – aranžmana u primjerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu putovanja u opštim uslovima putovanja agencije, agencija ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrijednosti aranžmana. U slučaju od neblagovremenog odustajanja od ugovora o turističkom paket – aranžmanu, Organizator putovanja može od potrošača zahtijevati naknadu u određenom procentu od ugovorene cijene, a procenat se utvrđuje srazmjerno period preostalom od počinjanja putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan. Ako potrošač odustane od ugovora o turističkom paket – aranžmanu zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora o turističkom paket – aranžmanu predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako potrošač obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu pronađe agencija, agencija ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

Ako prije ugovorenog dana počinjanja putovanja Organizator putovanja agencija utvrdi da je prinuđena da izmijeni pojedine bitne odredbe ugovora o turističkom paket – aranžmanu, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum polaska, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo udobnosti smještaja, obavezna je da izmjene bez odgađanja saopšti potrošaču u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, da bi potrošač donio odluku u vezi sa izmjenom ugovora o turističkom paket – aranžmanu.

Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao aranžman, agencija je obavezna da sve izmjene turističkog paket - aranžmana dostavi potrošačusredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

U slučaju gorenavedenih izmjena, potrošač ima pravo da : prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta bez obaveze potrošača da plati razliku u cijeni ; prihvati zamjenu ugovorenog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u cijeni i ahtijeva vraćanje uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom paket aranžmanu.

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

U slučaju raskida ugovora o turističkom paket – aranžmanu prije polaska na putovanje, agencija je obavezna da potrošaču refundira kaparu koju je uplatio, i to u roku od 30 dana od dana prijema pisanog obavještenja potrošača.

Agencija ne može zahtijevati od potrošača da plati naknadu štete u slučaju raskida ugovora o turističkom paket – aranžmanu prije polaska na putovanje, a potrošač ima i pravo da zahtjeva da mu

se isplati kamata na njegovu uplaćenu kaparu po stopi koju obračunava komercijalna banka na tromjesečne depozite i to za period od dana uplate kapare do dana otkazivanja ugovora.

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

U svakom slučaju, bez obzira na vrstu odluke koju donese, potrošač ima pravo da traži naknadu štete.

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

**ODGOVORNOST “STAR TRAVEL”-A KAO POSREDNIKA** U slučaju kada je turistička agencija “Star travel” subagent, odnosno kada posreduje između Turoperatora i putnika, tada važe opšti uslovi Turoperatora odnosno drugog Organizatora putovanja. “Star travel” ne prihvata odgovornost za Organizatora putovanja čiji je program kao posrednik prodao ali će pružiti svu pomoć putniku u realizaciji njegovog zahtjeva prema Organizatoru u odnosu na navedene Opšte uslove putovanja Organizatora.

#### **SADRŽAJ JEMSTVA ZA OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI :**

Organizator turističkog putovanja osigurava jemstvo u obliku bankarske garancije, garantnog pologa, odnosno polise osiguravajućeg društva u iznosu od 30.000 KM radi :

- a) naknade troškova u iznosu od plaćene cijene putovanja ukoliko u slučaju insolventnosti ili stečaja agencije ne dođe do realizacije ugovorenih usluga,
- b) naknade troškova koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja agencije za povratak korisnika turističke usluge u mjesto polaska i
- c) naknade štete koja nastane korisniku turističke usluge neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja koje su određene opštim uslovima putovanja i programom putovanja.

**ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA:** Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu organizatora. Putnik je saglasan da lične podatke organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

**ZA SVE EVENTUALNE SPOROVE** između putnika i turističke agencije “Star travel” nadležan je sud u Banja Luci.