

UGOVORENI USLOVI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator Vašeg putovanja je RELAX TOURS d.o.o, koji garantuje provedbu programa prema opisu aranžmana. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, veća sila i sl.). Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem sati između sata polaska i povratka. Vrijeme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prijelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika.

2. PRIJAVE I UPLATE

Priilikom prijave putnik uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, preostalih 60% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 20 dana prije polaska na putovanje, osim ako na aranžmanu nije drugačije navedeno.

3. OBAVEZE ORGANIZATORA

- Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru iskusnih i odgovornih izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se o pravima i interesima putnika saglasno dobrim običajima u turizmu.
- Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.
- Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom (tačka 1) kao i kašnjenje prijevoznih sredstava, za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama.
- Kod avioaranžmana, ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu 2 sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena (što može zavistiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, bezbjedonosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.) organizator putovanja, budući da na iste nema uticaja, ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju važeći propisi i uzanse u avioobraćaju.

4. CARINA I DOKUMENTI

RELAX TOURS d.o.o. Sarajevo nije ovlašten i nije u mogućnosti da cijeni valjanost isprava putnika prijavljenih za putovanje. Svaki putnik odgovoran je za ispravnost svojih isprava. Putnik je dužan brinuti se da njegovi dokumenti i stvari ispunje uslove predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te saradivati sa predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

5. PRTLJAG

Organizator nije odgovoran za uništenje ili izgubljeni prtljag, kao ni za krađu prtljaga ili dragocijenosti u hotelu. Preporučujemo najam sefa u hotelu. Odobrena težina prtljaga ovisi od kompanije tj. avioprevoznika.

6. PUTNIČKO OSIGURANJE

Priilikom rezervacije RELAX TOURS d.o.o. - ovog aranžmana, u ovlaštenoj putničkoj agenciji, putniku će biti ponuđeno osiguranje od otkaza i putničko- zdravstveno osiguranje u slučaju oboljenja ili nezgode u inozemstvu. SVAKAKO PREPORUČUJEMO UPLATU ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA, AKO ISTO NIJE UKLJUČENO U CIJENU ARANŽMANA.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja i usluga su različiti i nisu uporedivi.

8. PROMJENA PROGRAMA

Organizator programa ima prav o promijeniti aranžman ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci ili otkloniti (vidi tačku 1). Ugovoreni smještaj može zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora .

9. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelimično ako prije ili za vrijeme njegovog izvršenja nastupe izvanredne okolnosti iz tačke 1, koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a koje bi organizatoru, da su nastupile u vrijeme objave i pro daje programa, bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može takođe otkazati aranžman ili u saglasnosti sa putnikom pomjeriti datum polaska na slijedeći datum polaska u slučaju da se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen sa posebno ugovorenim čarter letovima.

10. PUTNIKOVO ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

U slučaju otkazivanja 60 dana prije polaska, zadržavamo 100 KM

- Putnik ima pravo na pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Organizator putovanja, u tom slučaju, ima pravo na nadoknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova se određuje prema danu putnikova otkazivanja:
 - 60 – 50 dana prije polaska 3 0% cijene aranžmana
 - 50 – 40 dana prije polaska 4 0% cijene aranžmana
 - 40 – 30 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
 - 30 – 0 dana prije polaska ili nepojavljivanja zadržava se puni iznos – osim ako u programu nije drugačije navedeno.
- za otkaz rezervacije „ranog bookinga“, nakon isteka datuma za rani booking, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika.
- ako se putnik ne pojavi ili ne otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Navedeni uslovi otkaza putovanja od strane putnika ne važe za individualna putovanja, te aranžmani na kojima je drugačije naznačeno.

11. CIJENA ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u KM. Organizator zadržava pravo u nepredvidivim prilikama, promjenu objavljene cijene u slučaju promjene aerodromskih taksi, sigurnosnih taksi, dodatna ratna osiguranja avioprevoznika, cijena hotelskih, apartmanskih, prevoznih ili drugih usluga.

12. SMJEŠTAJ

Ukoliko putnik nije izričito pismeno ugovorio sobu ili apartman sa posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registr ovanu sobu ili apartman za izdavanje u datom objektu opisan u katalogu. Naknadni zahtjevi za smještaj (orientacija sobe, komfor, sprat, i sl.) se dodatno naplaćuju, samim tim organizator će pokušati udovoljiti zahtjevima putnika, ali ne može garantovati za takve naknadne zahtjeve.

13. PRIGOVOR

- Ako su usluge iz prog rama nepotpune ili nekalitetno izvršene, putnik može zahtjevati srazmjernu odštetu samo ako priloži pismeni prigovor i dokaz izvršioaca. Svaki putnik ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe tj. one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe. Pritužbeni postupak mora biti slijedeći:
 - Odmah na samom mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan suradivati sa predstavnikom i izvršiteljom usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju.
 - Ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismenu potvrdu.
 - Najkasnije 8 dana po povratku sa putovanja, putnik predaje pismeni prigovor organizatoru, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentovane pritužbe koje primi u navedenom roku.
 - Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u javnost / medije.
 - Najveća naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete.