



OPĆI USLOVI PUTOVANJA GREEN TRAVEL DOO

1. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA/PUTOVANJA:

GREEN TRAVEL D.O.O. kao organizator putovanja osigurava provedbu aranžmana shodno opisu kojeg ste primili i ostvarit će ga u potpunosti na opisani način osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.) ili nepredviđenih saobraćajnih i carinskih teškoća te lokalnih praznika. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je Green travel navela u programu putovanja u rubrici: CIJENA ARANŽMANA UKLJUČUJE. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tokom putovanja, a moguće ih je realizirati, plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku Green travel d.o.o. u valuti zemlje u kojoj se pruža. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju po prodajnom kursu Centralne banke na dan plaćanja, ukoliko se plaćaju prije putovanja. Green travel d.o.o. zadržava pravo povećanja objavljenih cijena u slučaju povećanja cijena smještaja, prehrane, prijevoza, i drugih usluga, odnosno u slučaju povećanja kursa valute koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana u odnosu na dan izrade kalkulacije za pojedini aranžman.

2. PRIJAVE I UPLATE:

Prijave za putovanje primaju se elektronskom poštom (e-mailom), telefonskim putem ili lično u agenciji. Prilikom prijave putnik uplaćuje 30%, a ostatak od 70% treba uplatiti jednokratno najkasnije do 15 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu.

3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE:

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i drugo pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluge su u svakoj državi različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno. Smještajni objekti i smještajne jedinice, prijevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim – nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora.

Smještaj:

* Putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu unutar objekta navedenog u Programu putovanja, bez garancije određenog položaja sobe, sprata, pogleda, udaljenosti od zajedničkih sadržaja, parkinga, izvora buke ili drugih specifičnih karakteristika.

* Prijava u smještajni objekt moguća je najranije od 16:00 sati na dan početka korištenja usluge, dok je odjava obavezna najkasnije do 10:00 sati na dan završetka boravka. Putnik nema pravo na povrat sredstava u slučaju samovoljnog ili vlastitom krivicom uzrokovanog ranijeg napuštanja smještaja ili prekida putovanja.

* Trokrevetne i četverokrevetne smještajne jedinice u pravilu se zasnivaju na standardnoj dvokrevetnoj sobi uz jedan ili dva pomoćna ležaja. Takvi ležajevi najčešće su sklopive drvene ili metalne konstrukcije te mogu uticati na ukupni komfor smještaja.



- * Način i vrijeme rada klima uređaja zavise od politike pojedinog objekta i destinacije te ne podrazumijevaju nužno neprekidan rad tokom 24 sata.
- * Organizator ne snosi odgovornost za štetu ili posljedice nastale usljed nepoštovanja zakonskih propisa, kućnog reda ili pravila koje propisuju prijevoznici, hotelijeri ili drugi pružaoci usluga.
- * Ukoliko dvije ili više osoba zajednički rezervišu smještajnu jedinicu, a jedna od njih odustane bez obezbjeđenja zamjenske osobe, Organizator zadržava pravo naplate pune cijene rezervisane smještajne jedinice.
- * Nakon početka putovanja, u slučaju nepredviđenih i opravdanih okolnosti, Organizator može izvršiti zamjenu ugovorenog smještaja drugim objektom iste ili više kategorije u istom mjestu boravka, bez prethodne saglasnosti Putnika i o vlastitom trošku. Smještaj u objekt niže kategorije moguć je isključivo uz saglasnost Putnika, uz povrat razlike u cijeni.
- * Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnog objekta, uključujući propise o čuvanju novca i dragocjenosti, unošenju hrane i pića, poštivanju kućnog reda, broju osoba u smještajnoj jedinici te vremenu prijave i odjave. Organizator ne odgovara za štetu nastalu usljed nepoštivanja navedenih pravila.
- * Fotografije smještajnih objekata objavljene u katalogu, promotivnim materijalima ili na internet stranici Organizatora imaju informativni karakter. Stvarni izgled objekta ili smještajne jedinice može odstupati zbog renoviranja, preuređenja, protoka vremena, ugla fotografisanja ili drugih okolnosti. Organizatora obavezuju isključivo informacije sadržane u važećem pisanom programu putovanja, dok usmene informacije koje odstupaju od programa nemaju obavezujući karakter.

Prevoz:

Prijevoz putnika zračnim putem obavlja se u skladu sa međunarodnim propisima koji uređuju avio-saobraćaj, kao i pravilima i uslovima prijevoza avio-kompanija koje angažuje Organizator putovanja. Za putovanja na redovnim avio-linijama podrazumijeva se prijevoz u ekonomskoj klasi, osim ako nije drugačije ugovoreno.

U slučaju izmjene planiranog vremena polijetanja, promjene reda letenja ili kašnjenja leta od strane avio-kompanije, Organizator ne odgovara za eventualne posljedice koje iz toga proisteknu. Na takve situacije primjenjuju se važeći međunarodni i nacionalni propisi te pravila avio-prijevoznika.

U slučaju prebukiranosti leta (overbooking), odgovornost snosi isključivo avio-kompanija kao prijevoznik, a postupanje se vrši u skladu s njenim pravilima i važećim propisima.

Putnik je dužan Organizatoru dostaviti tačne i potpune lične podatke identične onima navedenim u važećem putnom dokumentu. Svako odstupanje, uključujući korištenje skraćenih imena, nadimaka ili netačnih podataka, može dovesti do potrebe izdavanja nove avio-karte ili poništenja postojeće, pri čemu sve nastale troškove snosi Putnik. Od trenutka prijema avio-karte i/ili ukrcajne karte (boarding pass), bilo elektronskim putem, od vodiča na aerodromu ili od predstavnika Organizatora, Putnik preuzima punu odgovornost za njihovo čuvanje. Organizator ne odgovara za posljedice nastale usljed gubitka, oštećenja ili nestanka navedenih dokumenata tokom putovanja.

Ishrana:

Vrsta, obim i način pružanja usluge ishrane određeni su programom putovanja i pravilima smještajnog objekta. Organizator putovanja nastupa isključivo kao posrednik u ugovaranju usluga ishrane koje pružaju hoteli, restorani i drugi ugostiteljski objekti te nema uticaj na način pripreme, kvalitet, ukus, raznovrsnost ili posluživanje hrane i pića. Organizator ne snosi odgovornost za eventualno nezadovoljstvo Putnika kvalitetom, načinom pripreme ili izborom hrane i pića, ukoliko su pružene usluge u skladu sa kategorijom i standardima objekta u kojem se usluga realizuje.



Posebni zahtjevi vezani za ishranu (vegetarijanska, veganska, bezglutenska, dijabetička, halal, alergijska i druga posebna prehrana) mogu se proslijediti pružaocu usluge na zahtjev Putnika, ali Organizator ne može garantovati njihovu dostupnost niti snosi odgovornost ukoliko ih hotel ili drugi pružalac usluge nije u mogućnosti osigurati. Putnik je dužan samostalno voditi računa o svojim prehrambenim potrebama, alergijama i zdravstvenim ograničenjima te o tome pravovremeno obavijestiti Organizatora i neposrednog pružaoca usluge. Organizator ne odgovara za posljedice nastale usljed konzumacije hrane ili pića, niti za eventualne alergijske reakcije, zdravstvene tegobe ili druge posljedice povezane sa ishranom tokom putovanja.

WiFi internet

Usluga bežičnog interneta WiFi ne podrazumijeva nužno i dobar signal u sobama, te ostalim dijelovima hotela. Postoji mogućnost da signal bude zadovoljavajući samo u određenim dijelovima hotela, uobičajeno oko recepcije ili u baru. Takođe, brzina protoka internet usluge može biti brža ili sporija u zavisnosti od tehničke opremljenosti hotela. Oznaka WiFi ne podrazumijeva besplatno korištenje internet usluge, nego način korištenja interneta bežično. Svim putnicima u inostranstvo preporučujemo kupovinu lokalne GSM kartice.

4. Putne isprave, zdravstveni, vjerski i zakonski propisi

Putnik je isključivo odgovoran za posjedovanje važećih putnih i drugih potrebnih isprava za ulazak, boravak i tranzit kroz države obuhvaćene putovanjem, uključujući pasoš, vizu, dozvole, potvrde o vakcinaciji i druge dokumente koje zahtijevaju nadležni organi pojedine države.

Organizator može pružiti informacije o viznim, zdravstvenim i drugim formalnostima, ali ne preuzima odgovornost za njihovu potpunost, tačnost ili eventualne izmjene koje nadležni organi mogu donijeti nakon objave programa putovanja. Putnik je dužan samostalno provjeriti i ispuniti sve uslove za putovanje.

Ukoliko Putniku bude odbijen ulazak u zemlju, tranzit, izdavanje vize, ukrcaj na prijevozno sredstvo ili mu bude izrečena bilo kakva mjera od strane nadležnih organa zbog neispunjavanja propisanih uslova, Organizator ne snosi odgovornost za nastalu štetu niti je dužan izvršiti povrat uplaćenih sredstava za neiskorištene usluge.

Putnik je obavezan tokom putovanja poštovati zakone, propise, običaje, kulturu i vjerska pravila države u kojoj boravi, kao i pravila ponašanja koja propisuju lokalne vlasti, smještajni objekti, prijevoznici i drugi pružaoci usluga. Sve posljedice koje nastanu zbog nepoštivanja navedenih pravila i propisa snosi isključivo Putnik.

Putnik je dužan voditi računa o svom zdravstvenom stanju te prije putovanja provjeriti da li ispunjava zdravstvene uslove za putovanje i boravak na odredištu. Organizator ne odgovara za zdravstvene probleme, pogoršanje postojećih zdravstvenih stanja niti za posljedice koje nastanu zbog nepridržavanja zdravstvenih preporuka ili propisa države domaćina.

Sve novčane kazne, troškove deportacije, troškove povratka, sudske i administrativne troškove, kao i druge izdatke nastale zbog kršenja zakonskih, zdravstvenih ili vjerskih propisa države u koju se putuje, snosi isključivo Putnik.



5. PROMJENE PROGRAMA:

Green travel d.o.o. može otkazati program potpuno ili djelomično ako prije i za vrijeme njegovog trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (vidi tačku 1.) Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

6. PRAVO AGENCIJE NA OTKAZ:

Green travel d.o.o. može otkazati aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman.. Green travel d.o.o. je dužna sve kupce izvjestiti o otkazu najmanje 7 dana prije početka putovanja te im uraditi refundaciju shodno nastaloj situaciji i troškovima koje je agencija imala.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA:

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

PAKET ARANŽMAN

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja 20% cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja 40% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 80% cijene
- za otkaz od 15 dana prije početka putovanja 100% cijene

Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, Green travel d.o.o. zadržava samo već nastale troškove aranžmana (viza, promjene avio karte, voza ...).

8. OBAVEZE PUTNIKA:

Putnik je dužan:

- * Da prije zaključenja ugovora pažljivo prouči Program putovanja i Opće uslove putovanja, te da Organizatora blagovremeno obavijesti o svim posebnim zahtjevima koji nisu predviđeni programom putovanja.
- * Da prilikom rezervacije dostavi potpune, tačne i važeće podatke, kao i svu potrebnu dokumentaciju neophodnu za realizaciju putovanja, te garantuje da ispunjava uslove propisane zakonima Bosne i Hercegovine, tranzitnih država i države odredišta (granične, carinske, zdravstvene, devizne i druge propise).
- * Da ugovorenu cijenu aranžmana plati u roku od 24 sata od potvrde rezervacije, osim ukoliko je ugovorom ili posebnim uslovima drugačije određeno.
- * Da snosi odgovornost za svaku štetu koju svojim postupcima prouzrokuje pružiocima usluga, Organizatoru putovanja ili trećim licima.
- * Da najkasnije 24 sata prije početka putovanja, a ne ranije od 48 sati, provjeri vrijeme polaska i ostale relevantne informacije vezane za realizaciju putovanja.
- * Da u slučaju ustupanja putovanja drugoj osobi o tome blagovremeno obavijesti Organizatora, podmiri troškove nastale promjenom putnika i solidarno odgovara za eventualno neizmirene obaveze po ugovoru.
- * Da svaki opravdani prigovor bez odlaganja prijavi na licu mjesta predstavniku Organizatora ili drugom ovlaštenom licu navedenom u putnoj dokumentaciji, po mogućnosti u pisanoj formi.



- * Da se prije putovanja informiše o viznom režimu, zdravstvenim preporukama, potrebnim vakcinama, putničkom i zdravstvenom osiguranju, kao i o kulturi, običajima, klimatskim uslovima i drugim specifičnostima zemlje u koju putuje.
- * Da se putem službenih izvora, uključujući internet stranicu Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine, upozna sa sigurnosnim preporukama, konzularnim informacijama i eventualnim rizicima vezanim za destinaciju putovanja.
- * Da tokom putovanja posjeduje važeće lične i putne isprave sa propisanom dužinom važenja potrebnom za ulazak i boravak u zemlji odredišta.
- * Da tokom autobusnih putovanja koristi sjedište koje mu je dodijeljeno ili rezervisano.

Putnik je obavezan da se tokom cijelog putovanja ponaša u skladu sa pravilima pristojnog ponašanja, poštuje ostale putnike, predstavnike Organizatora i pružaoce usluga, te da svojim postupcima ne ugrožava sigurnost, red i nesmetanu realizaciju programa. U slučaju neprimjerenog ponašanja, Organizator zadržava pravo da putnika udalji sa putovanja bez prava na povrat uplaćenih sredstava.

Maloljetne osobe koje putuju bez pratnje roditelja ili zakonskog staratelja dužne su posjedovati odgovarajuću saglasnost roditelja ili staratelja, ovjerenu od nadležnog organa, ukoliko je takva saglasnost propisana važećim zakonima.

9. PRTLJAG:

Putnik ima pravo na prtljag shodno pravilima aviokompanije s kojom putujete te će o tome biti obaviješten od zaposlenika Green Travel d.o.o. Green travel d.o.o. nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporučuje se najam sefa) ili autobusu. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastali.

10. PUTNO OSIGURANJE:

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, Green travel d.o.o., u suradnji s osiguravajućim društvom, nudi paket putnog osiguranja koji se sastoji od dobrovoljnog putnog zdravstvenog osiguranja putnika tokom boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja u slučaju bolesti ili smrti putnika ili člana uže obitelji, koji se nudi kako za putovanje u inozemstvu. Putnik može zatražiti ponudu od Green Travel d.o.o. ukoliko osiguranje nije već uključeno u cijenu aranžmana.

VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO!

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA:

Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno u pismenom obliku. Green travel d.o.o. neće primati u postupak grupne primjedbe. Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika Green travel agencije, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Green travel agencije i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, koje odgovara uplaćenju usluzi, Green travel d.o.o. neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Green travel agencije ili izvršiteljem usluga o tome

Džemala Bijedića 160
71000 Sarajevo
Tel: +387 33 465 811
Mob: +387 62 005 009
Mail: info@vize.ba

GREEN TRAVEL d.o.o.



sastavlja pismenu izjavu-zapisnik u dva primjerka koju obojica potpisuju. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i moguće račune za dodatne troškove, Green travel će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. Green travel je dužan donijeti pismeno rješenje u roku od 14 dana od zaprimanja prigovora, a može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjera navoda žalbe kod davatelja usluga za najviše 14 dana. Green travel će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu putovanja. Dok organizator ne podnese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanje informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvaćati već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

12. NADLEŽNOST SUDA:

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora, mjerodavan je sud u Sarajevu.