

Na osnovu Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019.) direktor EXPERIENCE DOO NOVI SAD, dana 21.01.2020. godine, utvrđuje sledeće:

## **OPŠTE USLOVE PUTOVANJA**

### **PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:**

**EXPERIENCE DOO NOVI SAD** se prevashodno bavi organizovanjem i realizovanjem putovanja studenata i mladih ljudi u inostranstvo radi učenja stranog jezika, upoznavanja druge kulture ili stručnog usavršavanja sa mogućnošću obavljanja privremenih i povremenih poslova.

Svaki aranžman iz ponude definisan je Programom putovanja za dati paket.

Glavni Programi iz ponude EXPERIENCE DOO NOVI SAD su:

**1. Work and Travel USA program** - Program studentske razmene sa Sjedinjenim Američkim Državama, organizovan od strane Vlade SAD – a, gde organizacije akreditovane od strane State Department-a, u daljem tekstu: Sponzori J1 programa, organizuju realizaciju programa. Program traje minimum dva i po meseca a najduže četiri meseca tokom perioda zvaničnog letnjeg odmora na studijima učesnika – studenta. Cilj programa je prvenstveno kulturološka razmena odnosno upoznavanje američke kulture i vrednosti američkog društva i njihovog stila života. Tokom trajanja radnog dela Programa Učesniku je dozvoljeno obavljanje privremenih i povremenih poslova koji moraju biti odobreni od strane Sponzora. Zarada Učesnika nije garantovana ovim Programom niti je isti osmišljen u cilju sticanja zarade. Smeštaj studenata nije uključen u Program, već samo smeštajna ponuda koja ne potpada pod kategorizaciju smeštaja. Razlikuju se dve opcije ovog programa:

1. Full Arranged – gde Sponzor Programa obezbeđuje neophodnu dokumentaciju za realizaciju vize i Programa, kao i radnu ponudu za obavljanje privremenog ili povremenog posla. Smeštajna ponuda se može i ne mora obezbediti u okviru ovog Programa.

2. Self Arranged – gde Sponzor Programa obezbeđuje neophodnu dokumentaciju za realizaciju vize i Programa na osnovu radne i smeštajne ponude koju je Učesnik samostalno obezbedio, a koja mora da bude u skladu sa Opštim uslovima State Departmenta i Sponzora Programa.

**2. Work and Travel Germany program** - Program studentske razmene u inostranstvu sa obavljanjem privremenih i povremenih poslova u inostranstvu.

**3. Internship – training program** - Program stručnog usavršavanja u inostranstvu.

**4. Au Pair** - Program razmene sa obavljanjem privremenih i povremenih poslova čuvanja dece u porodici u inostranstvu.

**5. Work and Study Kanada program** - Program koji omogućuje studije i boravak u Kanadi u periodu od 12 ili 24 meseca.

**6. Teach in USA program** – Program koji obuhvata poslove predavača u Americi u osnovnoj ili srednjoj školi periodu od 1 do 5 godina.

**7. Teach in China program** – Program koji obuhvata poslove predavača engleskog jezika u Kini u periodu do 12 meseci.

Potpisivanjem standardnog Ugovora – Programa putovanja, garancije o putovanju, Učesnik svojim potpisom potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja, da je upoznat sa sadržinom Programa, te da ih u celosti prihvata.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Učesnika i Experience DOO Novi Sad kao Organizatora putovanja i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih Ugovorom ili Programom putovanja.

Pre zaključivanja Ugovora Organizator putovanja u svako doba može izmeniti opis svojih usluga u Programu.

Učesnik i Organizator putovanja saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Učesnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavesthen pre zaključenja Ugovora.

U slučaju postojanja razlike između prijave Učesnika i izmenjenog predloga Organizatora putovanja, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora putovanja narednih 48 časova.

Ukoliko Učesnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da ne prihvata izmenjene uslove Programa – ponudu, smatra se da je Učesnik prihvatio pomenute uslove.

#### **ZNAČENJE IZRAZA:**

**Organizator putovanja** - posrednik između Sponzorske organizacije - Sponzora i Učesnika Programa;

**Sponzorska organizacija** (u daljem tekstu: Sponzor) - su organizacije iz Sjedinjenih Američkih Država koje su akreditovane od strane Vlade SAD-a da na tehničkom nivou realizuju J1 program kulturološke razmene Work And Travel i stručne prakse Internship training. Organizator J1 Programa USA je Vlada Sjedinjenih Američkih Država (Department of State), koji sprovode treća lica iz inostranstva - Sponzori. Sponzori nisu finansijeri programa;

**Učesnik na Programu** - Učenik, student, putnik koji zadovoljava uslove prijave na izabrani Program u skladu sa Programom putovanja.

**Posrednik** – turistička agencija koja sa Organizatorom putovanja ima zaključen Ugovor o posredovanju radi prodaje Programa.

**Evaluacija** - slobodna procena organizatora putovanja o kvalifikovanosti Učesnika za

učestvovanje na izabranom Programu u pogledu poznavanja stranog jezika, statusu školovanja i ispunjenosti drugih kriterijuma koji imaju uticaj na kvalifikovanost putnika – učesnika Programa.

**Ulazni intervju** - informativni razgovor na kojem se sprovodi evaluacija.

**Viziranje** – proces prolaska kroz konzularno odeljenje zemlje u koju se putuje radi dobijanja vize, ukoliko je potrebna.

**Radna ponuda** – Ponuda privremenih i povremenih poslova koji mogu da se obavljaju u okviru programa Work and travel USA (opcija full program). Organizator putovanja radne ponude obezbeđuje kod Sponzora ili drugih inostranih partnera. Radne ponude podložne su promenama što je izvan volje i kontrole Organizatora. Prihvatanjem radne ponude od strane Učesnika isti obezbeđuje obavljanje privremenog ili povremenog posla tokom trajanja radnog dela Programa. Tokom trajanja Programa inicijalna radna ponuda može biti izmenjena od strane Sponzora ili poslodavca koju je Učesnik dužan da prihvati. Organizator ne može biti odgovoran za izmenu radne ponude od strane Sponzora ili poslodavca. Sponzor zadržava pravo da premesti Učesnika na drugo radno mesto, kod drugog poslodavca, ili u drugu oblast SAD - a, ukoliko inicijalna radna ponuda, prihvaćena od strane Učesnika, prestane da važi. Troškovi koji mogu nastati usled izmene radne ponude, snosi Učesnik, bez obzira da li troškovi nastaju pre ili nakon dobijanja vize. Obezbeđivanje radne ponude ne važi za Učesnike na Work and Travel USA Self Arrange programu;

**Smeštajna ponuda** – stavljanje na raspolaganje informacija o raspoloživim smeštajnim kapacitetima na određenoj lokaciji, koja može i ne mora da bude obezbeđena u zavisnosti od Programa putovanja. U okviru smeštajne ponude nije izvršena kategorizacija smeštaja.

**Obrazac DS2019** - je dokument koji se izdaje od strane Sponzora nakon potvrđene radne ponude od strane istog, a koja je odobrena od strane Učesnika Programa. Dostavljanje obrasca DS2019 Učesniku predstavlja završnu fazu postupka apliciranja i sadrži sve neophodne podatke za dobijanje J1 vize. Nakon dobijanja vize, obrazac DS2019 predstavlja zvanični dokumenat koji omogućuje ulazak u SAD, utvrđuje dužinu trajanja radnog dela Programa. Maksimalna dužina trajanja radnog dela Programa iznosi 4 meseca. Nakon završetka radnog dela Programa, Učesnik stiće pravo turističkog boravka u SAD u trajanju najduže 30 dana nakon čega je dužan da se vrati u domicilnu zemlju.

**Sevis taksa** - (Student Exchange Visitor Information System) je sistem Vlade SAD-a za praćenje svih Učesnika u Programima na teritoriji SAD.

## Član 1

### PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

Prijavu na Program Učesnik dostavlja pisanim putem, na trajnom nosaču zapisa,

putem e-maila ili putem online upitnika.

Učesnik se može prijaviti na Program u sedištu, ograncima odnosno izdvojenim posebnim prostorijama Organizatora putovanja, kao i u turističkim agencijama koje sa Organizatorom putovanja imaju zaključen Ugovor o posredovanju (u daljem tekstu: Posrednik).

Kada Posrednik u Ugovoru sa Učesnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator putovanja ne odgovara za izvršenje Programa prema Učesniku, već je to obaveza Posrednika.

Prijava Učesnika postaje punovažna nakon uspešno obavljene evaluacije i ulaznog intervjua organizovanog od strane Organizatora putovanja te kada bude potvrđena zaključenjem Ugovora između Organizatora i Učesnika programa.

Prijava Učesnika na Program može da bude odbijena ukoliko Organizator putovanja nakon sprovedene provere ustanovi da isti ne ispunjava potrebne uslove za učestvovanje na Programu. Ocena ispunjenosti uslova učestvovanja na programu zavisi od diskrecione ocene Organizatora putovanja.

Ugovorena cena, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se do 60 dana od prijavljivanja na Program, a ne kasnije od 30 dana pre početka Programa ili 15 dana pred viziranje, ukoliko se Program obavlja u zemljama za koje je potrebna viza.

Ukoliko Učesnik u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je Program otkazao u skladu sa članom 10 Opštih uslova.

Način plaćanja definisan je u članu 4 ovih Opštih uslova.

Zaključenjem Ugovora, Program putovanja (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako se ugovorne strane drugačije ne dogovore ili ako promene nastanu usled više sile.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora putovanja ili Posrednika.

U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate Programa, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa članom 9 Opštih uslova.

## **Član 2**

### **PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Organizator putovanja ima sledeća prava i obaveze:

1. da Učesniku uruči Program putovanja, Opšte uslove putovanja i Potvrdu o garanciji putovanja, da istog informiše o ponudi mogućih vidova putnog osiguranja te da sa Učesnikom zaključi Ugovor o putovanju;

2. da dostavi Učesniku sve informacije vezane za Program dobijene od strane Sponzorske organizacije;

3. ima diskreciono pravo da izabere čiju će prijavu na Program prihvatiti odnosno kom Učesniku će pružiti uslugu na osnovu procene o kvalifikovanosti i ispunjenosti uslova Učesnika za učestvovanje na Programu;

4. da Učesnika informiše o uslovima i sadržaju Programa i da istog pripremi za učestvovanje na istom;

5. da na osnovu razgovora ili na drugi pogodan način utvrdi nivo poznavanja engleskog ili drugog jezika Učesnika čije se poznavanje zahteva kao uslov za učestvovanje na Programu;

6. da obavlja regruting, kvalifikaciju i pomaganje pri plasiranju Učesnika Programa na određeni Program;

7. da proveri učenički ili studentski status Učesnika ukoliko je isti uslov za učestvovanje na Programu;

8. da jednostrano raskine Ugovor o putovanju ukoliko:

- utvrdi da se Učesnik lažno predstavio ili dao netačne informacije o sebi i svojim namerama;

- utvrdi da kod Učesnika nivo poznavanja jezika države u kojoj se obavlja Program nije na zadovoljavajućem nivou;

- ukoliko Učesnik ne odgovori na upite poslate putem email-a, poziva ili poruke Organizatora putovanja u roku od 72 časa od upućivanja istog;

- utvrdi da Učesnik ne ispunjava ostale uslove za Učestvovanje na Programu;

9. da u Ugovoru osim usluga iz Programa putovanja unese posebne zahteve Učesnika sa kojim se Organizator putovanja izričito saglasio;

10. da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene Programa snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (u daljem tekstu: Sniženje cene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora Učesnika u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, osim ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Učesnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator putovanja nema niti je mogao uticati i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti i prevladati;

11. da se stara o pravima i interesima Učesnika saglasno dobrim poslovnim običajima

u ovoj oblasti;

12. da pre polaska na Program dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema, naziv, adresu i broj telefona Organizatora putovanja za nužnu pomoć Učesnika;

13. da ne odgovara za usluge pružene Učesniku od strane drugih lica izvan Programa putovanja;

14. da utvrdi da li Učesnik ispunjava uslove propisane od države u kojoj obavlja Program za učestvovanje u Programu na osnovu sledećih kriterijuma:

- analiza izjava datih pod krivičnom, materijalnom i moralnom odgovornošću od strane Učesnika i analiza dokumentacije dobijene od Učesnika;

- ocena poznavanja jezika i veština Učesnika potrebnih za učestvovanje u Programu, na osnovu sprovedenog razgovora;

- provere učeničkog ili studentskog statusa.

15. da detaljno informiše Učesnika o pravilima Programa kao i njegovim pravima i obavezama koja proističu iz Programa;

16. da Učesniku stavi na raspolaganje radne ponude kao i da informiše Učesnika o karakteristikama istih;

17. da Učesniku stavi na raspolaganje smeštajne ponude;

18. da pripremi Učesnika za razgovor u Ambasadi države u kojoj se obavlja Program na koji se Učesnik prijavio, radi dobijanja vize, ukoliko je viza potrebna radi realizacije Programa;

19. da Učesniku dostavi dokumentaciju na osnovu koje aplicira za dobijanje vize;

20. da Učesniku pripremi dokumentaciju i zakaže termin za razgovor u Ambasadi radi dobijanja vize;

21. da Učesniku dostavi dokaz o uplati taksi u skladu sa Programom putovanja;

22. da Učesniku obezbedi zdravstveno osiguranje koje važi na teritoriji države u kojoj Učesnik obavlja Program tokom trajanja Programa, ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;

23. da izvrši ostale pripreme u vezi sa realizacijom Programa;

24. da informiše Učesnika da sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu putovanja, Ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora putovanja i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

### Član 3

#### PRAVA I OBAVEZE UČESNIKA

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja Učesnik ima sledeća prava i obaveze:

1. da se detaljno upozna sa Opštim uslovima i Programom putovanja, istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom putovanja;
2. da se detaljno informiše o polisama osiguranja koje su obuhvaćene Programom, o osiguranim premijama, uslovima i načinima korišćenja istog;
3. da samostalno obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator putovanja;
4. da plati ugovorenu cenu Programa pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom i Programom putovanja;
5. da Organizatoru putovanja blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje Programa i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima domaće, tranzitne i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).
5. da nadoknadi štetu koju pričinu Organizatoru putovanja i drugim neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;
6. da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Sponzoru ili drugim ovlašćenim licima navedenim u putnoj dokumentaciji;
7. da se pre zaključenja Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
8. da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora putovanja o tačnom vremenu polaska i povratka sa Programa;
9. da dostavi tačne, istinite i verodostojne informacije Organizatoru putovanja;
10. da dokaže da je redovan student osnovnih ili master studija akreditovane obrazovne institucije u zemlji studiranja odnosno kvalifikovanost za učešće na Programu na koji se prijavljuje;
11. da dostavi ispravnu i validnu dokumentaciju koja bude zahtevana od strane Organizatora putovanja i Sponzora;
12. da se upozna i poštuje pravila Programa tokom trajanja istog koji su definisani od strane Sponzora tokom boravka u državi u kojoj obavlja Program;

13. da napusti zemlju u kojoj obavlja Program po završetku Programa odnosno da neće menjati svoj imigracioni status;

14. da pisanim putem, putem emaila, dostavljanjem bording karte ili fotokopije putne isprave ili lično prijavi i dokaže Organizatoru putovanja svoj povratak po završetku Programa;

15. da isplati sve troškove Programa najkasnije do 15 dana pre obavljanja razgovora u ambasadi radi dobijanja vize ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja;

16. da uplati dodatni mesec zdravstvenog osiguranja kod Sponzora ukoliko planira da boravi u zemlji u kojoj obavlja Program nakon završetka Programa, ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja;

17. da blagovremeno komunicira sa Sponzorom programa (putem email-a ili telefona) ukoliko dođe do bilo kakvih nejasnoća ili problema za vreme trajanja Programa, ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;

19. da po dolasku u državu u kojoj obavlja Program, a najkasnije 7 dana po dolasku, izvrši prijavu kod Sponzora i aktivira svoj status, ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;

20. da se javi minimum jednom mesečno Sponzoru tokom trajanja radnog dela Programa;

21. da se pre odlaska na Program upozna, poštuje i prati lokalne, državne i federalne zakone države u kojoj obavlja Program;

22. da ima dostupan i raspoloživ određen novčani iznos odgovarajuće valute određen Programom putovanja pred polazak u državu u kojoj obavlja Program;

23. da samostalno organizuje, učestvuje i posećuje kulturna događanja u državi u kojoj obavlja Program tokom trajanja Programa i to najmanje jednom mesečno;

24. da obavezno prisustvuje svim orijentacijama koje Organizator putovanja organizuje i upozna se sa svim pravima i obavezama definisanim Programom putovanja;

25. da sve nejasnoće i neregularnosti koje se odnose na rad za vreme trajanja Programa rešava putem lokalnih vlasti u državi u kojoj obavlja Program;

26. da se informiše o svim nejasnoćama pre početka Programa;



## Član 4

### CENA , SADRŽAJ, USLUGA I NAČIN PLAĆANJA

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, cene Programa su iskazane u stranoj valuti a obračun uplata vrši se u dinarima po kursu navedenom u Programu putovanja ili ako drugačije nije ugovoreno.

Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora Učesnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred Ugovorene i plaćene niti predviđene Programom putovanja) Učesnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Cena iz Ugovora uključuje uslugu prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja ukoliko je predviđen Programom putovanja, ishrane ukoliko je predviđena Programom putovanja, prevoza do države u kojoj se obavlja Program, pripreme i organizacije realizacije Programa u skladu sa Programom putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cena.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja cena iz Ugovora ne uključuje sledeće troškove: troškove prevoza, troškove aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativne programe, korišćenja ležaljki i suncobrana, troškove pribavljanja vize, ulaznice u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service-a, 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 dr.

U cenu nisu uključeni i Organizator putovanja ne može biti odgovoran Učesniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati Sponzor odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene Programom putovanja, kao i za učešće Učesnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima tokom trajanja Programa.

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora putovanja ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom putovanja.

U slučaju pogrešno navedene starosti Učesnika Organizator putovanja ima pravo da naplati razliku do korektno cene putovanja uz doplatu iznosa od 3.000,00 din za manipulativne troškove.

Cena Programa organizovanog u saradnji sa Sponzorom uključuje sledeće:

1. Dokumentaciju za učestvovanje na Programu i prateći pisani materijal;
2. Proveru znanja i veština Učesnika potrebnih za učestvovanje na Programu na osnovu razgovora sa Učesnikom;

3. Uvodnu pripremu Učesnika o pravilima Programa kao i njihovim pravima i obavezama koji proističu iz Programa;
4. Pripremne konsultacije u vezi sa razgovorom Učesnika u Ambasadi zemlje u kojoj se obavlja Program radi dobijanja vize (viziranje);
5. Pripremu dokumentacije i zakazivanje termina za razgovor u Ambasadi zemlje u kojoj se obavlja Program radi dobijanja vize;
6. Ostale pripreme u vezi sa realizacijom Programa pre odlaska na isti;
7. Pribavljanje radne ponude izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
8. Pribavljanje neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu;
9. Zdravstveno osiguranje tokom trajanja radnog dela Programa izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
10. Podršku tokom trajanja Programa od strane Sponzora;
11. Profesionalnu savetodavnu podršku Organizatora putovanja radi pomoći u prevazilaženju mogućih problema za vreme trajanje Programa;
12. Potvrde o uplaćenim taksama u skladu sa Programom putovanja;

Cena Programa organizovanog u saradnji sa Sponzorom ne uključuje:

1. Troškove pribavljanja vize ukoliko je viza potrebna radi realizacije Programa (troškovi viziranja);
2. Troškove prevoza do države u kojoj Učesnik obavlja Program;
3. Troškove prevoza od aerodroma u državi u kojoj Učesnik obavlja Program do krajnje destinacije – smeštaja;
4. Troškove smeštaja za vreme trajanja Programa;
5. Troškove zdravstvenog osiguranja za dodatnih 30 dana nakon isteka radnog dela Programa izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
6. Troškove putovanja unutar države u kojoj Učesnik obavlja Program;
7. Troškovi ishrane za vreme trajanja Programa;
8. Individualne troškove Učesnika u državi u kojoj obavlja Program;
9. u slučaju re-izdavanja DS2019, ili drugog dokumenta koji se dobavlja iz inostranstva za bilo koji program, organizator putovanja zadržava pravo da

naplati trošak re-izdavanja i pripadajuće troškove transporta novog Obrasca.

Cene Programa su definisane Ugovorom i Programom putovanja.

Preporučljiv način plaćanja Programa je bezgotovinski uz dostavljanje pisanog dokaza o izvršenoj uplati Organizatoru putovanja u roku od 3 dana od dana izvršenja uplate.

Preporučljiv način plaćanja Programa za Učesnike koji nisu rezidenti Republike Srbije je putem inodoznake na račun Organizatora putovanja.

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, Work and Travel Program se može platiti na jedan od sledećih načina:

1. Plaćanje na 3 rate, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu na dan plaćanja;
2. Plaćanje u jednokratnom iznosu do sedam dana od dana prijave, u dinarskoj protivvrednost po kupovnom kursu NBS na dan plaćanja;
4. Plaćanje putem beskamatnih kredita na 12 rata, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu poslovne banke preko koje se realizuje kredit;
5. Plaćanje putem potrošačkih kredita do 75 rata, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu banke;
6. Plaćanje na jednake mesečne rate, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu banke na dan plaćanja, s tim da broj rata zavisi od datuma prijave studenta na Program.

## **Član 5**

### **PROMENA CENE PROGRAMA I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ**

Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene Programa najkasnije 8 dana pre početka Programa ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene Programa i u kraćem roku ukoliko Sponzor ispostavi dodatne troškove.

Za povećanje ugovorene cene Programa do 10 % nije potrebna saglasnost Učesnika i ono ne predstavlja osnov za raskid Ugovora.

Ako povećanje ugovorene cene Programa prelazi 10%, Učesnik ima pravo da zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora putovanja ili može pisanim putem raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru putovanja, ako najkasnije u roku od 72h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene o otkazu Ugovora obavesti Organizatora putovanja.

Ukoliko Učesnik u naznačenom roku, pisanim putem ili putem email-a, ne obavesti Organizatora putovanja da otkazuje Ugovor ili u naznačenom roku izvrši dodatnu uplatu Organizatoru putovanja, smatra se da je saglasan sa novom cenom.

Naknadna sniženja cena Programa ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Učesnika prema Organizatoru.

## **Član 6**

### **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ukoliko nije drugačije navedeno Programom putovanja, sve usluge podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte.

U slučaju da Učesnik želi neke usluge izvan onih koje su definisane Programom putovanja, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom putovanja.

Organizator putovanja ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), izuzev ako Putnika nije izričito uputio na iste.

Organizator putovanja odgovara samo za opise usluga sadržanih u svom Programu putovanja odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru putovanja na osporavanje Ugovora.

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.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim - nacionalnim propisima i izvan nadzora i uticaja su Organizatora putovanja.

Datum početka i završetka Programa utvrđen Programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak Učesnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji.

Vreme polaska ili dolaska Učesnika i ulaska ili izlaska Učesnika 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 putovanja ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa putovanja predviđeni su za putovanje i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja – već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator putovanja 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 Programe putovanja koji uključuju avio aranžmane ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak Učesnika 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 putovanja ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio - saobraćaja.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumevaju njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu - nužnu pomoć Učesniku po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način.

Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora putovanja (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju Učesnika. Nepridržavanje navedenih instrukcija predstavlja povredu Ugovora i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju snosi Učesnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora putovanja su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept Ugovorenog Programa.

Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premešten na drugi aerodrom ili mesto, Organizator putovanja ne snosi nikakve troškove.

Stupanje trećih lica na mesto Učesnika koji se prijavio na određeni Program nije moguće, odnosno nije moguća zamena Učesnika.

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, Organizator putovanja radi sprovođenja Programa pruža sledeće usluge:

- Prikupljanje dokumentacije i priprema za viziranje bez uticaja na ishod;
- Obezbeđivanje radne ponude za Programe sa privremenim i povremenim poslovima, bez učestvovanja u potpisivanju ugovora i uticaja na prava stečena radom kod istih inostranih poslodavaca;
- Obezbeđivanje smeštajne ponude stavljanjem na raspolaganje informacija o raspoloživim smeštajnim kapacitetima na određenoj lokaciji uz napomenu da su cene promenljive odnosno da podležu lokalnim zakonima kao i da ne postoji kategorizacija smeštaja;
- Profesionalna savetodavna podrška za vreme trajanja Programa;
- Priprema Učesnika za učestvovanje na izabranom Programu;

## Član 7

### SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ

#### 7.1. Smeštaj

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesniku Programa nije obezbeđen smeštaj u okviru Programu.

U okviru Programa Učesniku se obezbeđuje smeštajna ponuda koja ne podrazumeva obezbeđivanje smeštaja.

Smeštajna ponuda sadržana u okviru Programa je informativnog karaktera o lokalnim kretanjima cena i uslova smeštaja za koje je Učesnik dužan da zaključi ugovor o zakupu na licu mesta direktno sa stanodavcem.

Smeštaji koji su sadržani – ponuđeni u smeštajnoj ponudi ne spadaju u turističku kategorizaciju smeštaja.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, smeštajna ponuda u porodici podrazumeva obezbeđivanje nekategorisane ponude smeštaja u porodici.

Organizator putovanja ne odgovara za kvalitet, cenu, opremljenost i lokaciju smeštaja koji Učesnik izabere.

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

Učesnik Programa preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a koje se naročito odnose na: deponovanja i čuvanja novca, platnih kartica, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u smeštaj, poštovanje kućnog reda, smeštanja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i sl.

Organizator putovanja ne odgovara za štetu nastalu Učesniku po nekom od osnova navedenih u prethodnom stavu.

#### 7.2. Ishrana

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesnik samostalno obezbeđuje ishranu za vreme trajanja Programa.

#### 7.3. Prevoz

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, prevoz do države u kojoj se obavlja Program nije obezbeđen od strane Organizatora putovanja.

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, Učesnik je u obavezi karte za prevoz do države u kojoj se obavlja Program pribaviti u saradnji sa Organizatorom putovanja.

U slučaju da Učesnik samostalno organizuje prevoz do države u kojoj obavlja Program, važe sledeća pravila:

1. Učesnik mora od Organizatora putovanja dobiti pisano odobrenje u pogledu termina putovanja, izbora prevoznika, izbora vrste karte i agencije putem koje je u obavezi da pribavi kartu;
2. Organizator putovanja nije odgovoran za uslove karte koje je Učesnik samostalno obezbedio;
3. Učesnik je dužan da Organizatoru putovanja dostavi kompletne informacije o svom putu (sopstvenu avio kartu i plan daljeg putovanja do destinacije) najkasnije dve nedelje pre datuma određenog kao početak Programa;
4. Učesnik je dužan da Organizatoru putovanja dostavi pisanu Izjavu o samostalnom organizovanju prevoza i kupovini prevozne karte;

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru putovanja sa podacima u putnoj ispravi Učesnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posledice snosi Učesnik.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesnik je odgovoran za svoju prevoznku kartu od trenutka od kada mu je Organizator putovanja uruči.

Učesnik u celosti snosi posledice gubitka avionske karte kao i bording karte ili njihovog nestanka tokom putovanja.

Ne postoji mogućnost izdavanje duplikata avionske karte kao ni bording karte.

Avionske ili posebne prevozne karte važe samo za na njima naznačen datum i vreme.

Prevoz Učesnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna su odgovornost prevoznika određenog u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i izvan su uticaja i odgovornosti Organizatora putovanja.

Organizator putovanja nije odgovoran za eventualne penale i doplate koje Učesnik mora da plati za promene i izmene plana putovanja, bez obzira na razlog istog.

#### **7.4. Prtljag**

Uslovi za prevoz prtljaga određeni su pravilima avio kompanije odnosno druge kompanije koja obavlja prevoz.

Višak prtljaga Učesnik plaća prema važećim cenama prevoznika.

Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do smeštaja i nazad je isključiva obaveza Učesnika.

Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te Organizator putovanja preporučuje da se za više informacija Učesnik informiše na aerodromu Nikola Tesla u Beogradu na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero) .

Učesnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga neposrednom izvršiocu usluge - prevozniku.

Štete i gubitak prtljaga na letovima Učesnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag uz popunjavanje pisanog formulara za prijavu štete. Naknadno prijavljivanje štete i gubitka prtljaga može dovesti do odbijanja zahteva za naknadu od strane aviokompanije.

Učesnik je dužan da vodi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat.

Sva svoja prava u slučaju nastanka štete i gubitka prtljaga Učesnik ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja ili osiguranja a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima.

Za nestanak ili oštećenje prtljaga tokom trajanja Programa, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu, Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost.

Prenos prtljaga od prevoznog sredstva do smeštajne jedinice obaveza je Učesnika.

U pogledu sadržine i obeležavanja prtljaga koji Učesnik nosi na Program, Organizator putovanja preporučuje sledeće:

1. da se na Program ne nose vredne stvari i predmeti a u suprotnom da se isti predaju uredno na čuvanje ili da se nose uz sebe;
2. da se prtljag vidljivo označi sa ličnim podacima;
3. da se lična dokumenta, vredne stvari i predmeti ne ostavljaju bez nadzora;
4. da se važna dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu;

Učesnik je dužan da carinskim vlastima pri izlasku iz zemlje prijavi sve vredne predmete koje iznosi iz zemlje (npr. lap top računar, vredniji mobilni telefon, foto aparat, videokameru, zlato, dragocenosti i sl.) kako isti ne bi imao carinskih neprijatnosti prilikom povratka u zemlju po završetku Programa.



## Član 8

### PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

Svi uslovi objavljeni u Programu putovanja odnose se na Učesnike sa važećom putnom ispravom.

Organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije dužan da Učesnika upozna sa propisima i uslovima (viznim, carinskim, zdravstvenim, monetarnim i dr.) koji važe za određenu ili tranzitne zemlje, već je obaveza Učesnika da prikupi potrebne informacije kod nadležnih organa stranih država, te da samostalno i blagovremeno ispuni potrebne uslove i obezbedi potrebne isprave.

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, da bi učestvovao na Programu Učesnik mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja od najmanje 12 meseci od dana završetka Programa.

Da bi učestvovao na Programu Učesnik je dužan da Organizatoru putovanja u roku dostavi ispravne i kompletne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja posredstvom Organizatora putovanja.

Organizator putovanja ili Posrednik nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata.

U slučaju sumnje u validnost putne isprave Učesnika Organizator je dužan da obavesti nadležne organe.

Kada Organizator putovanja posreduje u postupku podnošenja dokumentacije za izdavanje vize, Organizator ne garantuje Učesniku u kom periodu će Učesniku biti izdata viza kao ni da li će Učesniku biti izdata viza.

Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenta Učesnika niti može pružiti garanciju za ulazak u državu u kojoj Učesnik obavlja program.

Ulazak u pojedine države u kojima će Učesnik da obavlja Program je u isključivoj i diskrecionoj nadležnosti Imigracionih vlasti dotičnih država i Organizator putovanja ne snosi odgovornost za slučaj da Učesniku ne bude odobren ulazak u državu, odnosno dobijena viza nije garancija za ulazak u državu u kojoj se obavlja Program.

Ukoliko Učesnik za vreme Programa izgubi putnu ispravu ili mu ista bude ukradena, dužan je da o gubitku odmah obavesti Ambasadu svoje države i o svom trošku blagovremeno obezbedi novu putnu ispravu.

Ukoliko zbog gubitka ili krađe putne isprave Učesnik pretrpi kakvu štetu, Organizator putovanja nema obavezu da je nadoknadi.

Za putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, Učesnik je u obavezi da obavi

potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome dok u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Za vreme trajanja Programa Učesnik je dužan da poštuje sve pozitivne propise države polaska, tranzitnih i zemalja u kojima obavlja Program.

U slučaju nemogućnosti nastavka započetog Programa sve posledice i troškove snosi sam Učesnik.

Ukoliko se Program ne može realizovati zbog propusta Učesnika vezano za odredbe ovog člana, primenjuju se odredbe člana 9 Opštih uslova.

Učesnik Programa dužan je da pored putne isprave i važeće vize prilikom ulaska u državu u kojoj obavlja Program sa sobom ima i dokumentaciju koja je utvrđena Programom putovanja kao i novčana sredstva u iznosu određenom Programom putovanja.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesniku Programa obezbeđeno je zdravstveno osiguranje u određenom trajanju.

Učesnik Programa je dužan da se upozna sa uslovima zdravstvenog osiguranja obezbeđenog u okviru Programa odnosno sa polisom zdravstvenog osiguranja.

Zdravstveno osiguranje ima specifične uslove za svaku od država u kojima se obavlja Program.

Zubno osiguranje, očno osiguranje, osiguranje od povreda nastalih bavljenja ekstremnim sportovima, ranije stečena zdravstvena stanja uglavnom nisu pokrivena većinom polisa zdravstvenog osiguranja.

Za veće zdravstvene intervencije tokom trajanja Programa, neophodna je saglasnost osiguravajuće kuće, te Organizator putovanja nema uticaja na postupak odobravanja zdravstvenih intervencija niti pokriva istih, te ne preuzima nikakvu odgovornost u pogledu zdravstvene zaštite putnika.

Organizator putovanja preporučuje Učesnicima Programa da pre početka Programa izvrše sve potrebne lekarske preglede u svojoj zemlji.

Učesnik Programa je dužan da se upozna sa svim odredbama putnog osiguranja i da se istih pridržava.

## **Član 9**

### **OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

#### **9.1. Pre početka putovanja**

Organizator putovanja je dužan da Učesnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa putovanja na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana

pre početka Programa.

Učesnik je dužan da u roku od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni pisanim putem obavestiti Organizatora putovanja da li prihvata istu. Po proteku navedenog roka smatra se da je Učesnik prihvatio promenu.

Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene.

U slučaju prihvata nove ponude, Učesnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu da uplati razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene, osim ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, u slučaju otkaza radne ponude od strane poslodavca u okviru Full Arrange Programa, Organizator putovanja će u saradnji sa Sponzorom nastojati da obezbedi alternativnu ponudu koja ne mora da bude ista ili slična u odnosu na prvobitnu ponudu i dužnost Učesnika je da istu prihvati, shodno novonastalim okolnostima.

U slučaju da učesnik odbije ponuđenu alternativnu radnu ponudu iz prethodnog stava, Učesnik gubi pravo na refundaciju cene dela ili celog Programa.

U pogledu ostalih Programa, ukoliko Učesnik ne prihvati niti jednu alternativu ponuđenu od strane Organizatora putovanja, Učesnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene Programa umanjene za manipulativne troškove do pune cene Programa.

Organizator putovanja može jednostrano da raskine Ugovor u slučaju:

1. nedovoljnog broja prijavljenih Učesnika, pod uslovom da je Učesnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka Programa;
2. zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koje nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa bile opravdan razlog Organizatoru programa da Program ne objavljuje i Ugovor ne zaključuje, uz obavezu da Učesniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza;
3. ukoliko ustanovi da se Učesnik lažno predstavljao, prikazivao lažna dokumenta ili na bilo koji drugi način svesno davao netačne podatke, informacije ili dokumenta uz zadržavanje uplaćenog novca Učesnika, bez prava na refundaciju;
4. ukoliko proceni da Učesnik ne ispunjava uslove za učestvovanje na Programu u pogledu nivoa poznavanja stranog jezika ili drugih razloga koji potencijalno mogu predstavljati problem tokom trajanja Programa. U tom slučaju Organizator putovanja ima pravo da naplati manipulativne troškove, dok ostatak novca isplaćuje Učesniku u roku od 30 dana od momenta otkazivanja ugovora;
5. ukoliko Učesnik kontinuirano odbija saradnju sa Organizatorom putovanja u toku trajanja priprema za Program kao i tokom trajanja Programa;

6. u slučaju da se povuče prethodna radna ponuda od strane poslodavca i zadržava pravo naplate manipulativnih troškova do pune cene programa;

7. ukoliko Učesnik ne odgovara na email Organizatora putovanja u roku od 72 časa;

U slučaju prihvatanja novog ugovora Učesnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru putovanja po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, za Programe, važe sledeća pravila u pogledu refundacije novca Učesniku, osim ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja:

1. u slučaju odustanka Učesnika od Programa nakon prijave na program, Organizator putovanja zadržava pravo zadržavanja uplaćenog avansa: do \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA, kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti; 250 EUR za uslugu konsaltinga za program Work and Study Canada.

2. u slučaju odustanka Učesnika od Programa nakon prihvatanja radne ponude, a pre izdavanja obrasca DS2019 za Programe Work and Travel ili Internship USA; ili radne dozvole za Program Work and Travel Germany, Organizator putovanja zadržava do \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti; 250 EUR za uslugu konsaltinga za program Work and Study Canada.

3. u slučaju da Učesnik ne dobije vizu ili radnu dozvolu, Organizator putovanja zadržava do \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti. Za refundaciju novca, neophodno je dostaviti originalni DS2019 obrazac i ličnu karticu tekućeg računa na koji će se izvršiti refundacija novca. 250 EUR za uslugu konsaltinga za program Work and Study Canada.

4. u slučaju da Učesnik odustane od Programa nakon dobijene radne dozvole, dobijene vize ili nakon izdavanja DS2019 obrasca, a pre viziranja, uplaćeni novac za Program se ne refundira ni po kom osnovu;

5. u slučaju promene Programa, Organizator putovanja zadržava pravo na naplatu manipulativnih troškova u iznosu do \$200;

### Važne napomene:

Učesnici se moraju pridržavati naznačenih rokova za uplatu Programa. Učesnik programa je dužan da pre obavljenog intervjua izvrši uplatu programa u skladu sa prvobitno definisanim rokovima plaćanja, a ne manje od iznosa: 300 USD za Work and Travel USA program, 220 EUR za Work and Travel Germany program, 450 USD za Internship program. Bez dokaza o uplatama u naznačenom iznosu, Učesnik nema pravo izlaska na intervju.

## **9.2. Za vreme putovanja**

Organizator putovanja za vreme Programa, o čemu je dužan da bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Učesnika, zadržava pravo promene dana ili sata početka Programa, kao i pravo promene maršute Programa i neophodne izmene Programa ukoliko se promene uslovi Programa (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, promene u viznom režimu, bezbednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze naknade štete ili bilo kakve druge naknade Učesniku.

U slučajevima navedenim u prethodnom stavu, Organizator putovanja sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

Organizator putovanja se oslobađa ispunjenja Ugovora ukoliko Učesnik Programa usled grubog i nedoličnog ponašanja ometa i onemogućuje sprovođenje Programa, bez obzira na izrečenu opomenu od strane Organizatora putovanja. U navedenom slučaju Učesnik ima obavezu da Organizatoru putovanja nadoknadi pričinjenu štetu.

U slučaju otkaza ugovora usled kršenja zakona države u kojoj obavlja Program ili pravila samog Programa, Učesniku se može prekinuti Program i od istog se može zahtevati hitan povratak u zemlju porekla bez prava na nadoknadu štete ili refundaciju cene Programa kao ni putnih troškova povratka u zemlju.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme Programa koje se unapred nisu mogle predvideti, a koje 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 putovanja ima pravo na naknadu stvarnih odnosno učinjenih troškova.

## **Član 10**

### **OTKAZ UGOVORA OD STRANE UČESNIKA**

#### **10.1. Pre početka putovanja:**

Učesnik ima pravo da odustane od Programa, o čemu je dužan pisanim putem da obavestiti Organizatora putovanja bez odlaganja.

Ukoliko do raskida Ugovora dođe zbog odustanka Učesnika od Programa nakon

odabira Programa i pre potpisivanja radne ponude, Organizator putovanja zadržava uplaćen iznos za programe Work and Travel, Internship, Work and Travel Germany, i to: do \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA, kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti.

Ukoliko do raskida Ugovora dođe zbog odustanka Učesnika od Programa pre izdavanja obrasca DS 2019, a nakon dobijanja radne ponude za Programe Work and Travel ili Internship USA; ili radne dozvole za Program Work and Travel Germany, Učesniku se refundira uplaćen iznos u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu banke, sve u roku od 60 dana od dana raskida ugovora, umanjen za \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA, kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti.

Ukoliko do raskida ugovora dođe zbog odustajanja Učesnika od Programa nakon izdavanja DS 2019 obrasca ili radne dozvole, Učesniku se ne refundira uplaćen novac, izuzev u specifičnim slučajevima koji su predmet diskrecione ocene Organizatora putovanja.

U navedenom slučaju Učesnik je dužan da Organizatoru putovanja dostavi pisanu molbu sa obrazloženjem, na osnovu koje će biti doneta odluka o odobravanju ili odbijanju molbe sa definisanim iznosom refundacije. U slučaju teške akutne bolesti Učesnika, Organizator putovanja zadržava pravo da zatraži mišljenje nezavisnog lekara.

Ukoliko do raskida ugovora dođe zbog odustanka Učesnika nakon dobijene vize ili izdate radne dozvole, Učesnik nema pravo na refundaciju novca uplaćenog za Program.

Ukoliko Učesnik ne dobije vizu ili radnu dozvolu, Organizator putovanja zadržava do \$300 na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel USA, \$35 za Sevis taksu i 5000 dinara od usluge konsaltinga; do 220 EUR na ime manipulativnih troškova za Program Work and Travel Germany; do \$450 na ime manipulativnih troškova i \$220 za Sevis taksu, za Program Internship USA, kao i uplaćenu taksu za konsalting u celosti.

Za refundaciju novca, neophodno je dostaviti originalni DS2019 obrazac.

Refundacija za Work and Travel USA, Internship USA i Work and Travel Germany program se vrši po završetku zvaničnih datuma programa, u oktobru mesecu tekuće godine i nakon dostavljanja originalne dokumentacije (odbijenica, Sevis taksa, obrazac DS2019, putna isprava na uvid) Organizatoru putovanja; u dinarskoj protivvrednosti po kupovnom kursu banke Organizatora putovanja na dan isplate.

\*Refundacija novca nije moguća bez dostavljanja potpisanog raskida ugovora o putovanju Učesnika sa Organizatorom putovanja; važeće kartice tekućeg računa Učesnika i DS2019 obrasca.

Ukoliko se navedena dokumentacija ne vrati Organizatoru putovanja u roku od 15 dana od dana dostavljanja odbijenice, Učesnik nema pravo na refundaciju uplaćenih sredstava.

Za Učesnike koji nisu rezidenti Republike Srbije, novac se refundira u indeksiranoj valuti preko deviznog računa.

Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja, promena ugovorenog Programa, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem Učesnika od Programa.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid Programa Učesnika 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 nakon zaključenja ugovora 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 Programa.

U slučaju navedenom u prethodnom stavu ako Učesnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu izvrši sam Organizator putovanja, refundacija uplaćenih sredstava Učesniku zavisi od diskrecione ocene Organizatora putovanja.

U slučaju odustanka Učesnika od Programa koji je pokriven polisom osiguranja, Učesnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

U slučaju odustanka Učesnika od Programa, Učesniku se ne vraćaju sredstva plaćena Organizatoru putovanja za posredovanje u dobijanju vize ili radne dozvole, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

## **10.2. Nakon otpočinjanja putovanja**

Ukoliko zbog otkaza Programa Učesnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator putovanja će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga.

Ukoliko Organizatoru putovanja davalac usluga ne vrati novac, Učesnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene neiskorišćenog Programa.

Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrednost, Organizator putovanja se oslobađa ove obaveze.

Ako se krivicom Organizatora putovanja ne obavi znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator putovanja je dužan da sprovede određene preventivne mere kako bi se mogao nastaviti Program ili ponuditi Učesniku druge odgovarajuće usluge do okončanja Programa bez dodatnih troškova za Učesnika.

Ukoliko do otkaza Ugovora od strane Učesnika dođe zbog otkaza radne ponude odnosno promene smeštajne ponude, Učesnik nema pravo na refundaciju uplaćenih sredstava.

Ukoliko dođe do otkaza Ugovora od strane Učesnika nakon otpočinjanja putovanja, Učesnik je dužan da se vrati u svoju zemlju najkasnije u roku od 10 dana od dana dostavljanja obaveštenja o otkazu.

## **Član 11**

### **OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA**

U cenu Programa nije uključeno putno osiguranje, osim ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja.

Organizator putovanja preporučuje Učesniku zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda.

Ukoliko Organizator putovanja i Posrednik ponude Učesniku putna osiguranja, radi se samo o posredovanju.

Ugovor o osiguranju se zaključuje samo i isključivo između Učesnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju.

Organizator putovanja preporučuje Učesniku da se detaljno upozna sa uslovima osiguranja kao i pravima i obavezama ugovora o osiguranju.

Premije osiguranja nisu sastavni deo cene Programa i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju.

Potpisivanjem Ugovora Učesnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Učesniku preporučuje da isto samostalno obezbedi, jer to može biti razlog da imigracione vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da će Učesnik sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja u cenu Programa nije uključeno zdravstveno osiguranje za period nakon isteka radne dozvole. Prema Zakonu o turizmu Organizator ima sledeće garancije putovanja i to:



Prema zakonu o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2.500e kod banke u skladu sa kategorijom licence A20, kao i sledeće garancije putovanja i to:

Za troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu usled insolventnosti Organizatora putovanja i za naknadu štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora putovanja, u skladu sa Opštim uslovima i Programom putovanja i to

1. polisu osiguranja br. 30000016015 izdata dana 01.01.2020. godine, ukupne maksimalne sume osiguranja u iznosu od 200.000,00 EUR Akcionarskog društva za osiguranje MILENIJUM OSIGURANJE a.d.o. iz Beograda, Bulevar Mihajla Pupina 10L (Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktira osiguravača, na tel/fax+381 11 71 52 329 i mail: [mios@milenijum-osiguranje.rs](mailto:mios@milenijum-osiguranje.rs)).

U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti putnik se može obratiti Asistentskoj kuci Coris na tel. Br. + 381 11 36 36 999 ili putem email – a [coris@coris.rs](mailto:coris@coris.rs). Pozivanjem Call Centra Asistenske kuće moguće je obezbediti prinudni smeštaj, povratak u zemlju i potpunu podršku putniku 24h. Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču ili banci i Organizatoru putovanja broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona, faxes ili emaila preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka.)

#### **Predmet osiguranja navedene polise:**

U slučaju insolventnosti:

- Troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska;
- Potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao;
- Potraživanja uplaćenih sredstava putnika, u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja,
- Potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

U slučaju štete nanete putniku:

- Potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje osiguranik nije realizovao;
- Potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja.

Učesnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima YUTE.

## Član 12

### **POMOĆ, REKLAMACIJE, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA**

Organizator putovanja dužan je da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije - prigovora i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Organizator putovanja dužan je da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Učesnik može kontaktirati Organizatora putovanja preko tel. broja + **381 21 310 15 10**, tel./faksa + **381 21 310 15 10**, radnim danima od 09 - 16h, po srednjeevropskom vremenu ili putem e-maila: **info@experience.edu.rs**.

Učesnik je obavezan da najkasnije u roku od tri dana na licu mesta opravdani prigovor saopšti Sponzoru u skladu sa uputstvima koje je Učesnik dobio tokom redovnih priprema za učestvovanje na Programu ili Organizatoru putovanja.

Ukoliko Sponzor nije u mogućnosti da odgovori na opravdani prigovor Učesnika, Učesnik se može obratiti Vladi države u kojoj obavlja Program (putem elektronske pošte ili putem hitne telefonske linije).

Učesnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po prigovoru radi efikasnog rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije.

Organizator je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije Učesniku dostavi pisani odgovor.

Organizator putovanja može, ukoliko je to neophodno, produžiti ovaj rok uz saglasnost Učesnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

Učesnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno propusti da bez odlaganja, na propisan način obavesti Organizatora putovanja o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Za hitne i slične postupke potrebno je da Učesnik navede broj ugovora, mesto u kom obavlja Program, adresu smeštajnog objekta, ime i prezime Učesnika, adresu, broj telefona i email preko kog se može kontaktirati.

Učesnik je u obavezi da dobronamerno saradjuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen, Učesnik sa neposrednim izvršiocem usluga (smeštaja, prevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka koju obe strane potpisuju. Učesnik zadržava jedan primerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen, Učesnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je problem u celosti rešen.

Predstavnik Organizatora putovanja nema pravo da prizna bilo kakve zahteve za naknadu štete već to može učiniti isključivo Organizator putovanja.

Učesnik 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 Sponzora ili Organizatora putovanja o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Učesnik je obavezan da u roku od 8 dana od dana završetka Programa odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđivanja nedostataka, isključivo Organizatoru putovanja, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan, svedoke i druge dokaze) i zahteva povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga.

Pojedinačni prigovor podnosi Učesnik potpisnik Ugovora lično ili putem punomoćnika uz dostavljanje uredne punomoći za zastupanje.

Grupni prigovori se neće razmatrati od strane Organizatora putovanja.

Pritužbe i druge postupke Učesnik je obavezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora putovanja EXPERIENCE DOO, 21000 Novi Sad, ul. Radnička br. 16.

Organizator putovanja je dužan da uzme u razmatranje i rešavanje samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Učesnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku Programa na licu mesta.

Organizator putovanja je dužan da u roku od 15 dana od dana dostavljanja urednog prigovora dostavi Učesniku pisani odgovor.

Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator putovanja će dostaviti Učesniku odgovor da isti u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

Organizator putovanja će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti Učesniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Sniženje cene po reklamaciji Učesnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene.

Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.

Ukoliko Učesnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora putovanja za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru putovanja u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pisanu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom

razrešenju medjusobnih spornih odnosa.

Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni Učesniku izvršen i postignut dogovor sa Učesnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i opštim uslovima YUTE, kada je Organizator putovanja Učesniku ponudio realnu razliku u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja Ugovora i drugim raspoloživim dokazima, te da je Organizator putovanja postupio u skladu sa pozitivnim propisima.

Organizator putovanja ne snosi odgovornost za propuste odnosno za štetu nanetu Učesniku od strane neposrednih pružaoca usluga koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator putovanja pri izboru lica koja su te usluge izvršila.

Svaki zahtev Učesnika za iniciranje postupka pred drugim institucijama pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim.

Obaveštavanje javnih glasila i medija o navedenom smatraće se povredom Ugovora.

### **Član 13**

#### **PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE**

##### **13.1. Program putovanja po zahtevu Učesnika**

Individualno putovanje (u daljem tekstu: Program po zahtevu) Učesnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora putovanja, odnosno koji Organizator putovanja nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Učesnika.

Na Program po zahtevu analogno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova, ako ovim članom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtevu Učesnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora putovanja (npr. let i kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Učesnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan pisanim putem obavestiti Organizatora putovanja.

Datum pisanog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru putovanja, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom putovanja nije drugačije određeno i to:

5% ako se putovanje otkáže do 60 dana pre početka putovanja (blagovremeni otkaz)

40 % ako se otkáže 59 do 45 dana pre početka putovanja,

80 % ako se otkaže 44 do 30 dana pre početka putovanja,

100 % ako se otkaže 29 dana pre početka putovanja ili u toku putovanja.

### **13.2. Pojedinačne usluge i “Rezervacije na upit”**

Ukoliko Učesnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator putovanja nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (u daljem tekstu: Posrednik usluge).

Za individualne i »rezervacije na upit« Učesnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Organizatora putovanja na dan uplate.

Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Učesnika, depozit se uračunava u cenu usluge.

Ukoliko rezervaciju Organizator putovanja ne potvrdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Učesniku.

Ako Učesnik ne prihvati ponuđenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Učesnika, iznos depozita zadržava Organizator putovanja u celosti.

Organizator putovanja, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Učesnika, za koje je on samo posrednik između Učesnika 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 Učesnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Kod pojedinačnih turističkih usluga primenuje se sledeća skala otkaza, ako drugačije nije ugovoreno:

#### **a. za hotelski smeštaj:**

do 30 dana pre početka putovanja 10%

od 29 do 22 dana pre početka putovanja 15%

od 21 do 8 dana pre početka putovanja 25%

od 7 dana pre početka putovanja 50%

od 6 dana do i nakon početka korišćenja 100% od cene

#### **b. za zakup apartmana po jedinici:**

do 45 dana pre početka putovanja 20%

od 44 do 30 dana pre početka putovanja 50%

od 29 dana pre početka putovanja 70% i

od 15 dana do i nakon početka korišćenja 100%

**c. kod zakupa kamp vozila i motora:**

do 31 dana pre početka putovanja 20%

od 30 do 22 dana pre početka putovanja 30%

od 21 do 8 dana pre početka putovanja 50%

od 7 do 3 dana pre početka putovanja 65%

od 2 dana pre početka putovanja ili kod nepojavljivanja 80%

**d. Iznajmljivanje vozila Rent a car**

Učesnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poledini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila koji sam zaključuje.

Ako ugovorom o iznajmljivanju vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila: Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model.

Agencije za iznajmljivanje vozila zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete npr. zbog povećane potrošnje goriva.

Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi.

Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno ostavi sigurnosni depozit.

U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila zadržava se sigurnosni depozit kao participacija.

U sledećim slučajevima odgovornost Učesnika je isključiva i to za: štete koje nastanu usled nepoštovanja uslova iznajmljivanja; grubo nehat ili alkoholisanost pri vožnji; oštećenja na karтеру ulja ili na donjem postroju vozila; prouzrokovani troškovi za hotel, telefon ili odvoženje; gubitak ili oštećenje ključeva; troškovi za privatne stvari koje su oštećene u saobraćajnoj nezgodi ili ukradene iz vozila; potpuno oštećenje pneumatika.

U slučaju štete na vozilu na licu mesta Učesnik je dužan: odmah obavestiti policiju i sačiniti policijski zapisnik o nezgodi i šteti i odmah obavestiti agenciju za iznajmljivanje vozila (rent a car).

Agencija i osiguravajuća kuća ne mogu priznati niti delmičnu, niti totalnu štetu na vozilu ukoliko je ovlašćeni vozač vozio pod dejstvom alkohola, droge i sl.

Polisa obezbeđuje Učesnika, kao i drugog ovlašćenog vozača u saglasnosti sa odredbama opštih uslova osiguranja i Ugovora o iznajmljivanju. Obavezna polisa osiguranja po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (putnika) i štetu nanесenu trećem licu i njegovoj imovini.

Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopiju ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita (račun agencije za iznajmljivanje vozila (rent a car) ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila.

Taksa za aerodromske usluge za iznajmljivanje vozila koji je započет na aerodromu se plaća u visini od 10% iznosa vrednosti Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila izvan lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu plaća se posebna taksa.

Iznajmljenim vozilom Učesnik može putovati u inostranstvo po specijalnim uslovima i posebnu saglasnot agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu trajanja najma vozila plaća Učesnik.

Sedišta za decu, lanci za sneg i dr. na zahtev Učesnika mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Učesnik potvrđuje da ce njegovi lični podaci uneti u Ugovor o iznajmljivanju vozila verodostojni i da je saglasan se mogu preneti trećim licima radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

#### **e. 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, ski pass, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Učesniku se obračunavaju troškovi u visini cene ugovorene svake pojedinačne usluge.

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 Učesnik za odmor rezervisao stan, Organizator putovanja upozorava na mogućnost da mu zakupodavac pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne trošove i eventualno nastalu štetu.

### **Član 14**

#### **ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA**

Lični podaci Učesnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu

Organizatora putovanja.

Učesnik je saglasan da lične podatke Organizator putovanja može koristiti za realizaciju Ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena drugih Učesnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

Organizator putovanja uz posebnu pisanu saglasnost Učesnika može bez naknade koristiti njegove fotografije, video snimke, audio snimke, odgovore u upitnicima, anketama i sl. nastale za vreme trajanja Programa, isključivo u svrhu promocije Programa.

Ustupljeni sadržaji mogu biti korišćeni na plakatima, lecima, internet aplikacijama i sl. na neograničeno vreme.

## Član 15

### OBAVEZNOST PRIMENE

Organizator putovanja može Programom putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za Programe sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnih vidova turizma – đaćki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora, što važi i za ove Opšte uslove.

U slučaju spora povodom sprovođenja Programa putovanja Učesnik i Organizator putovanja sporazumno potvrđuju da će najpre nastojati da spor reše mirnim putem odnosno putem dogovora, zatim putem medijacije u smislu Zakona o medijaciji.

U slučaju da nastali spor ne može da se reši na načine predviđene u prethodnom stavu Učesnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost Arbitražnog suda YUTA-e, Beograd, ul. Kondina br. 14 za rešavanje međusobnih sporova, a u slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda Učesnik i Organizator putovanja ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu Organizatora putovanja, uz primenu ovih Opštih uslova, kao i Opštih uslova putovanja YUTA-e i pozitivnih propisa Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi važe od dana 21.01.2020. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni dana 01.10.2019. godine.

U Novom Sadu,  
dana 21.01.2020. godine.

Za EXPERIENCE DOO NOVI SAD  
Direktor Nikola Čubrilo

