

Na osnovu Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS” br. 17/2019) Nikola Čubrilo u svojstvu direktora EXPERIENCE DOO NOVI SAD, dana 14.09.2020. godine, utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

REDUGOVORNO 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 – 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 –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 u 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.

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 obavešten 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 I DEFINICIJE:

1. **Program** – predstavlja poseban vid organizovanog odlaska mladih ljudi u inostranstvo radi učenja stranog jezika, upoznavanja druge kulture / kulturne razmene ili stručnog usavršavanja sa mogućnošću obavljanja privremenih i povremenih poslova organizovano od strane Organizatora putovanja, a sve pod pokroviteljstvom nadležnih organa i institucija države odredišta;
2. **Organizator putovanja** – privredno društvo EXPERIENCE DOO NOVI SAD;
3. **Sponzorska organizacija** (u daljem tekstu: Sponzor) – organizacija iz Sjedinjenih Američkih Država koja je akreditovana od strane Vlade SAD-a da na tehničkom nivou realizuje J1 program kulturološke razmene Work and Travel i stručne prakse Internship training i koja ne predstavlja finansijera Programa. Sponzor kao treće lice iz inostranstva sprovodi Program koji se odvija pod pokroviteljstvom Vlade Sjedinjenih Američkih Država (Department of State);

4. **Učesnik na programu** – Učenik, odnosno student, koji zadovoljava uslove prijave na izabrani Program u skladu sa Programom putovanja, ali mu se ne garantuje učešće na Programu;
5. **Posrednik** – turistička agencija koja sa Organizatorom putovanja ima zaključen Ugovor o posredovanju radi prodaje programa;
6. **Prijava** – Prijava na Program koja se dostavlja Organizatoru putovanja na način predviđen u članu 1. stav 1. i 2. i uz koju se podnosi sledeća dokumentacija: 1. lična karta, 2. pasoš, 3. indeks i 4. potvrda o studiranju;
7. **Ulazni intervju** – informativni razgovor koji se obavlja između Organizatora putovanja i lica koje se prijavilo na Program radi evaluacije znanja, sposobnosti i kvalifikacija lica koje se prijavilo na Program, a koja su potrebna za učestvovanje na Programu;
8. **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;
9. **Uspešno obavljena evaluacija** – potreban uslov za zaključenje Ugovora između Učesnika i Organizatora putovanja u vidu pozitivne procene 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 Učesnika;
10. **Viziranje** – proces prolaska kroz konzularno odeljenje zemlje u koju se putuje radi dobijanja vize, ukoliko je potrebna;
11. **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 ili 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.

Napomena: Obezbeđivanje radne ponude ne važi za Učesnike na Work and Travel USA Self Arrange Programu;

- 12. 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.
- 13. 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 dokument koji omogućuje ulazak u SAD i utvrđuje dužinu trajanja radnog dela Programa. Maksimalna dužina trajanja radnog dela programa iznosi 4 meseca za Work and Travel USA program i 12 – 18 meseci za Internship USA program. Nakon završetka radnog dela Programa, Učesnik stiče pravo turističkog boravka u SAD u trajanju od najduže 30 dana, a najkasnije do zvaničnog početka školske godine nakon čega je dužan da se vrati u domicilnu zemlju.
- 14. Stvarni troškovi Organizatora** – pod čime se podrazumevaju svi nužni i korisni troškovi i izdaci koje Organizator ima u vezi sa organizacijom i realizacijom Programa za račun Učesnika, a koji uključuju ali se ne ograničavaju na sve troškove povezane sa pribavljanjem radne ponude za Učesnike, troškove pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškove izdavanja Obrasca DS2019, troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja, troškove Posrednika, dodatne troškove koje Sponzor ispostavlja na ime pružanja podrške Organizatoru, troškove angažovanja zaposlenih i utrošene radne časove zaposlenih na pružanje usluga pobrojanih u članu 4. stav 7. Opštih uslova, tehničke troškove itd.
- 15. Tehnički troškovi Organizatora** – troškovi koji spadaju u Stvarne troškove i koji nastaju u toku pružanja usluga Organizatora, a uključuju, ali se ne ograničavaju na utrošak papira za štampanje, PTT troškove, itd.
- 16. Administrativni troškovi Organizatora** – uključuju, ali se ne ograničavaju na troškove prijave na Program, troškove taksi itd.
- 17. Sevis taksa** – (Student Exchange Visitor Information System) je obavezna taksa za prijavu na sistem Vlade SAD-a za praćenje svih Učesnika na Programima na teritoriji SAD.

Član 1.

PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

- 1.1. Prijavu na Program Učesnik dostavlja pisanim putem, na trajnom nosaču zapisa, putem e-maila ili putem online upitnika.
- 1.2. 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.

- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. Zaključenjem Ugovora, Opšti uslovi i Program putovanja (prethodno objavljeni ili naknadno izmenjeni) postaju njegov sastavni deo.
- 1.8. Za blagovremenost uplate merodavan je dan uplate na račun Organizatora putovanja ili Posrednika.
- 1.9. 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. ovih Opštih uslova.

Član 2.

PRAVA I OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

- 2.1. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Organizator putovanja ima sledeća prava i obaveze:
 - 2.1.1. 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;
 - 2.1.2. Da dostavi Učesniku sve informacije vezane za Program dobijene od strane Sponzorske organizacije;
 - 2.1.3. Da izabere na osnovu diskrecione ocene 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;

- 2.1.4. Da Učesnika informiše o uslovima i sadržaju Programa i da ga pripremi za učestvovanje na istom;
- 2.1.5. 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;
- 2.1.6. Da obavlja konsultacije, kvalifikacije i pomaganje pri plasiranju Učesnika Programa na određeni Program;
- 2.1.7. Da proverí učenički ili studentski status Učesnika ukoliko je isti uslov za učestvovanje na Programu;
- 2.1.8. 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, u skladu sa članom 9.1.8.6. Opštih uslova;
 - Utvrdi da Učesnik ne ispunjava ostale uslove za učestvovanje na Programu;
- 2.1.9. Da u Ugovor osim usluga iz Programa putovanja unese posebne zahteve Učesnika sa kojim se Organizator putovanja izričito saglasio;
- 2.1.10. 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 okolnosti na koje Organizator nije mogao uticati i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator putovanja nije mogao predvideti i prevladati, a koje okolnosti su predviđene članom 9.1.8.2. ovih Opštih uslova;
- 2.1.11. Da se stara o pravima i interesima Učesnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti;
- 2.1.12. 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;

2.1.13. Da ne odgovara za usluge pružene Učesniku od strane drugih lica izvan Programa putovanja;

2.1.14. 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, moralnom i materijalnom 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.

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

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

2.1.17. Da Učesniku predoči, odnosno informiše ga o mogućnostima za smeštaj – o smeštajnim ponudama;

2.1.18. 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;

2.1.19. Da Učesniku dostavi dokumentaciju na osnovu koje aplicira za dobijanje vize;

2.1.20. Da Učesniku pripremi dokumentaciju i zakaže termin za razgovor u Ambasadi radi dobijanja vize;

2.1.21. Da Učesniku dostavi dokaz o uplati taksi u skladu sa Programom putovanja;

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

2.1.23. Da izvrši ostale pripreme u vezi sa realizacijom Programa;

2.1.24. 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 i reklamacije putnika.

2.2. Izdavanjem Obrasca DS2019 smatraće se da su obaveze Organizatora u celosti ispunjene.

Član 3.

PRAVA I OBAVEZE UČESNIKA

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

- 3.1.1. Da se detaljno upozna sa Opštim uslovima i Programom putovanja i istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom putovanja;
- 3.1.2. Da se detaljno informiše o polisama osiguranja koje su obuhvaćene Programom, o osiguranim premijama, uslovima i načinima korišćenja istog;
- 3.1.3. Da samostalno obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator putovanja;
- 3.1.4. Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom i Programom putovanja;
- 3.1.5. 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, tranzitnih i određene zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- 3.1.6. Da nadoknadi štetu koju pričini Organizatoru putovanja i drugim neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;
- 3.1.7. Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Sponzoru ili drugim ovlašćenim licima navedenim u putnoj dokumentaciji;
- 3.1.8. Da se pre zaključenja Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije (www.msp.gov.rs) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- 3.1.9. 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;
- 3.1.10. Da blagovremeno dostavi tačne, istinite i verodostojne informacije Organizatoru putovanja;
- 3.1.11. Da dokaže da je redovan student osnovnih, master ili doktorskih studija akreditovane obrazovne institucije u zemlji studiranja odnosno kvalifikovanost za učešće na Programu na koji se prijavljuje;

- 3.1.12. Da dostavi ispravnu i validnu dokumentaciju koja bude zahtevana od strane Organizatora putovanja i Sponzora;
- 3.1.13. Da se upozna i poštuje pravila Programa tokom njegovog trajanja koja su definisana od strane Sponzora tokom boravka u državi u kojoj obavlja Program;
- 3.1.14. Da napusti zemlju u kojoj obavlja Program po završetku Programa, odnosno da neće menjati svoj imigracioni status;
- 3.1.15. Da pisanim putem, putem email-a, dostavljanjem bording karte ili fotokopije putne isprave ili lično prijavi i dokaže Organizatoru putovanja svoj povratak po završetku Programa;
- 3.1.16. Da isplati sve troškove Programa najkasnije do 15 dana pre obavljanja razgovora u ambasadi radi dobijanja vize ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja;
- 3.1.17. 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;
- 3.1.18. Da blagovremeno komunicira sa Sponzorom Programa (putem email-a ili telefona) ukoliko dođe do bilo kakvih nejasnoća ili problema za vreme trajanja Programa, ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja;
- 3.1.19. 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;
- 3.1.20. Da se javi minimum jednom mesečno Sponzoru tokom trajanja radnog dela Programa;
- 3.1.21. Da se pre odlaska na Program upozna, poštuje i prati lokalne, državne i federalne zakone države u kojoj obavlja Program;
- 3.1.22. Da ima dostupan i raspoloživ određen novčani iznos odgovarajuće valute određen Programom putovanja pred polazak u državu u kojoj obavlja Program;
- 3.1.23. Da samostalno organizuje, učestvuje i posećuje kulturna događanja u državi u kojoj obavlja Program tokom trajanja Programa i to najmanje jednom mesečno;
- 3.1.24. Da obavezno prisustvuje svim orijentacijama koje Organizator putovanja organizuje i upozna se sa svim pravima i obavezama definisanim Programom putovanja;

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

3.1.26. Da se informiše o svim nejasnoćama pre početka Programa.

Član 4.

CENA, SADRŽAJ USLUGA I NAČIN PLAĆANJA

- 4.1. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, ili Ugovorom, cene Programa su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima po kursu navedenom u Programu putovanja.
- 4.2. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora putovanja i ne mogu biti predmet prigovora Učesnika.
- 4.3. Učesnik plaća na licu mesta Usluge izvršene u inostranstvu koje Učesnik putovanja neposredno koristi po ovim Opštim uslovima i zaključenim Ugovorima, a koje u cilju organizacije putovanja prima Organizator.
- 4.4. 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 usluge u vezi sa učešćem Učesnika na slobodnim aktivnostima tokom trajanja Programa.
- 4.5. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora putovanja ugavara posebne usluge koje nisu predviđene Programom putovanja.
- 4.6. 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 stvarne troškove.
- 4.7. Cena Programa organizovanog u saradnji sa sponzorom uključuje sledeće:
 - 4.7.1. Dokumentaciju za učestvovanje na Programu i prateći pisani materijal;
 - 4.7.2. Proveru znanja i veština Učesnika potrebnih za učestvovanje na Programu na osnovu razgovora sa Učesnikom;
 - 4.7.3. Uvodnu pripremu Učesnika o pravilima Programa kao i njihovim pravima i obavezama koje proističu iz Programa;
 - 4.7.4. Pripremne konsultacije u vezi sa razgovorom Učesnika u Ambasadi zemlje u kojoj se obavlja Program radi dobijanja vize (viziranje).

- 4.7.5. Pripremu dokumentacije i zakazivanje termina za razgovor u Ambasadi zemlje u kojoj se obavlja Program radi dobijanja vize;
 - 4.7.6. Ostale pripreme u vezi sa realizacijom Programa pre odlaska na isti;
 - 4.7.7. Pribavljanje radne ponude izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
 - 4.7.8. Troškove Posrednika;
 - 4.7.9. Pribavljanje neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu;
 - 4.7.10. Zdravstveno osiguranje tokom trajanja radnog dela Programa izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
 - 4.7.11. Podršku tokom trajanja Programa od strane Sponzora;
 - 4.7.12. Profesionalnu savetodavnu podršku Organizatora putovanja radi pomoći u prevazilaženju mogućih problema za vreme trajanja Programa;
 - 4.7.13. Potvrde o uplaćenim taksama u skladu sa Programom putovanja;
 - 4.7.14. Troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja;
 - 4.7.15. Angažovanje zaposlenih i utrošene radne časove zaposlenih na pružanje usluga pobrojanih u ovom stavu;
 - 4.7.16. Tehničke troškove nastale u toku pružanja usluga, uključujući ali se ne ograničavajući na utrošak papira za štampanje, PTT troškove, itd.
- 4.8. Cena Programa organizovanog u saradnji sa Sponzorom ne uključuje:
- 4.8.1. Troškove prevoza do države u kojoj Učesnik obavlja Program;
 - 4.8.2. Troškove prevoza od aerodroma u državi u kojoj Učesnik obavlja Program do krajnje destinacije- smeštaja;
 - 4.8.3. Troškove smeštaja za vreme trajanja Programa;
 - 4.8.4. Troškove zdravstvenog osiguranja za dodatnih 30 dana nakon isteka radnog dela Programa izuzev ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja;
 - 4.8.5. Troškove putovanja unutar države u kojoj Učesnik obavlja Program;

- 4.8.6. Troškovi ishrane za vreme trajanja Programa;
- 4.8.7. Individualne troškove Učesnika u državi u kojoj obavlja Program;
- 4.8.8. U slučaju ponovnog izdavanja Obrasca DS2019, ili drugog dokumenta koji se dobavlja iz inostranstva za bilo koji program, Organizator putovanja zadržava pravo da naplati trošak ponovnog izdavanja i pripadajuće troškove transporta novog dokumenta.
- 4.9. Cene Programa su definisane Ugovorom i Programom putovanja.
- 4.10. Preporučljiv način plaćanja Programa je bezgotovinski uz dostavljanje pisanog dokaza o izvršenoj uplati Organizatoru putovanja u roku od 3 dana od dana izvršenja uplate.
- 4.11. Preporučljiv način plaćanja za Učesnike koji nisu rezidenti Republike Srbije je putem inodoznake na račun Organizatora putovanja;
- 4.12. Ukoliko drugačije nije predviđeno Programom putovanja Work and Travel Program se može platiti na jedan od sledećih načina:
- 4.12.1. Plaćanje na 3 rate, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu na dan plaćanja;
- 4.12.2. Plaćanje u jednokratnom iznosu do sedam dana od dana prijave, u dinarskoj protivvrednosti po kupovnom kursu NBS na dan plaćanja;
- 4.12.3. Plaćanje putem besamatnih kredita na 12 rata, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu poslovne banke preko koje se realizuje kredit;
- 4.12.4. Plaćanje putem potrošačkih kredita do 75 rata, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu banke;
- 4.12.5. Plaćanje na jednake mesečne rate, u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu banke na dan plaćanja, s tim da broj rata zavisi od datuma prijave studenata na Program.
- 4.13. Učesnici se moraju pridržavati naznačenih rokova za uplatu Programa.
- 4.14. Učesnik Programa je dužan da pre obavljenog intervjua izvrši uplatu Programa u skladu sa prvobitno definisanim rokovima plaćanja, a ne manje od iznosa: 300,00 USD za Work and Travel USA program, 220,00 EUR za Work and travel Germany Program, 450,00 USD za Internship program. Bez dokaza o uplatama u naznačenom iznosu, Učesnik nema pravo izlaska na intervju.

Član 5.

PROMENA CENE PROGRAMA I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

- 5.1. Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene Programa ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, do promene u tarifama prevoznika, povećanja troškova Posrednika, povećanja troškova pribavljanja radne ponude, troškova pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškova izdavanja Obrasca DS2019, troškova Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja, dodatnih troškova koje Sponzor ispostavlja na ime pružanja podrške Organizatoru, troškova angažovanja zaposlenih i utrošenih radnih časova zaposlenih na pružanje usluga pobrojanih u članu 4.7. Opštih uslova, tehničkih troškova nastalih u toku pružanja usluga, uključujući ali se ne ograničavajući na utrošak papira za štampanje, PTT troškove, itd., kao i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim propisima.
- 5.2. Za povećanje ugovorene cene Programa do 10% nije potrebna saglasnost Učesnika i ono ne predstavlja osnov za raskid Ugovora.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Naknadna sniženja cene 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

- 6.1. Ukoliko nije drugačije navedeno Programom putovanja, sve usluge podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte.
- 6.2. U slučaju da Učesnik želi neke usluge izvan onih koje su definisane Programom putovanja, o tome mora zaključiti Poseban ugovor sa Organizatorom putovanja.
- 6.3. 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), već samo za opise usluga sadržanih u Programu putovanja, odnosno internet sajtu Organizatora.
- 6.4. Vreme polaska ili dolaska Učesnika i ulaska ili izlaska Učesnika iz smeštajnog objekta uslovljeno 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. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko Učesnik svojom krivicom ne stigne na vreme na let ili ne stupi na posao.

- 6.5. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora putovanja (posebno u vezi sa vremenom polaska, 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.
- 6.6. Promena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora putovanja su dozvoljene.
- 6.7. Stupanje trećih lica na mesto Učesnika koji se prijavio na određeni Program nije moguće, odnosno nije moguća zamena Učesnika.
- 6.8. Ukoliko nije drugačije 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 promenjive 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

- 7.1.1. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesniku Programa nije obezbeđen smeštaj u okviru Programa.
- 7.1.2. U okviru Programa Učesniku se obezbeđuje smeštajna ponuda koja ne podrazumeva obezbeđivanje smeštaja.
- 7.1.3. 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.
- 7.1.4. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, smeštajna ponuda u porodici podrazumeva obezbeđivanje nekategorisane ponude smeštaja u porodici.
- 7.1.5. 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.
- 7.1.6. Učesnik Programa preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu a koje se naročito odnose na: deponovanje i čuvanje 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.
- 7.1.7. 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

- 7.3.1. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesnik je u obavezi da pribavi karte za prevoz do države u kojoj se obavlja Program pribaviti na osnovu preporuka i informacija Organizatora putovanja.
- 7.3.2. 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;
- 7.3.3. Organizator putovanja nije odgovoran za uslove karte koje je Učesnik samostalno obezbedio;

- 7.3.4. 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;
- 7.3.5. Učesnik je dužan da Organizatoru putovanja dostavi pisanu Izjavu o samostalnom organizovanju prevoza i kupovini prevozne karte;
- 7.3.6. 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;
- 7.3.7. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesnik je odgovoran za svoju prevoznku kartu;
- 7.3.8. Učesnik u celosti snosi posledice gubitka avionske karte kao i bording karte ili njihovog nestanka tokom putovanja;
- 7.3.9. 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;
- 7.3.10. 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

- 7.4.1. Uslovi za prevoz prtljaga određeni su pravilima avio kompanije odnosno druge kompanije koja obavlja prevoz.
- 7.4.2. Višak prtljaga Učesnik plaća prema važećim cenama prevoznika.
- 7.4.3. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do smeštaja i nazad je isključiva obaveza Učesnika.
- 7.4.4. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbednosna 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.
- 7.4.5. Učesnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga neposrednom izvršiocu usluge - prevozniku.

- 7.4.6. Šteta 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. Neblagovremeno prijavljivanje štete i gubitka prtljaga može dovesti do odbijanja zahteva za naknadu od strane aviokompanije.
- 7.4.7. 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.
- 7.4.8. 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.
- 7.4.9. Za nestanak ili oštećenje prtljaga tokom trajanja Programa, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu, Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost.
- 7.4.10. Prenos prtljaga od prevoznog sredstva do smeštajne jedinice obaveza je Učesnika.
- 7.4.11. U pogledu sadržine i obeležavanja prtljaga koji Učesnik nosi na Program, Organizator putovanja preporučuje sledeće:
- 7.4.11.1. 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;
 - 7.4.11.2. da se prtljag vidljivo označi sa ličnim podacima;
 - 7.4.11.3. da se lična dokumenta, vredne stvari i predmeti ne ostavljaju bez nadzora;
 - 7.4.11.4. da se važna dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu;
- 7.4.12. Učesnik je dužan da carinskim vlastima pri izlasku iz zemlje prijavi sve vredne predmete koje iznosu iz zemlje (npr. lap top računar, mobilni telefon veće vrednosti, fotoaparati, videokamera, zlato, dragocenosti i sl.) kako ne bi imao carinskih neprijatnosti prilikom povratka u zemlju po završetku Programa.

Član 8.

PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI

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

- 8.2. 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 tranzitnu zemlju, 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.
- 8.3. Da bi učestvovao na Programu Učesnik mora imati važeću putnu ispravu, sa rokom važenja od najmanje 12 meseci od dana završetka Programa.
- 8.4. 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.
- 8.5. Organizator putovanja ili Posrednik nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata.
- 8.6. U slučaju sumnje u validnost putne isprave Učesnika Organizator je dužan da obavesti nadležne organe.
- 8.7. 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.
- 8.8. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenata Učesnika niti može pružiti garanciju za ulazak u državu u kojoj Učesnik obavlja program.
- 8.9. Ulazak u pojedine države u kojima će Učesnik da obavlja Program je u isključivoj i diskrecionoj nadležnosti Imigracionih vlasti 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.
- 8.10. 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.
- 8.11. Ukoliko zbog gubitka ili krađe putne isprave Učesnik pretrpi kakvu štetu, Organizator putovanja nema obavezu da je nadoknadi.
- 8.12. 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.

- 8.13. Za vreme trajanja Programa Učesnik je dužan da poštuje sve pozitivne propise države polaska, tranzitnih zemalja i zemalja u kojima obavlja Program.
- 8.14. U slučaju nemogućnosti nastavka započetog Programa sve posledice i troškove snosi sam Učesnik.
- 8.15. Ukoliko se Program ne može realizovati zbog propusta Učesnika vezano za odredbe ovog člana, primenjuju se odredbe člana 9.2. Opštih uslova.
- 8.16. 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.
- 8.17. Ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja, Učesniku Programa obezbeđeno je zdravstveno osiguranje u određenom trajanju.
- 8.18. Učesnik Programa je dužan da se upozna sa uslovima zdravstvenog osiguranja obezbeđenog u okviru Programa odnosno sa polisom zdravstvenog osiguranja.
- 8.19. Zdravstveno osiguranje ima specifične uslove za svaku od država u kojima se obavlja Program.
- 8.20. Zubno osiguranje, očno osiguranje, ginekološko osiguranje, osiguranje od povreda nastalih bavljenjem ekstremnim sportovima, ranije stečena zdravstvena stanja uglavnom nisu pokrivena većinom polisa zdravstvenog osiguranja.
- 8.21. 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.
- 8.22. Organizator putovanja preporučuje Učesnika Programa da pre početka Programa izvrše sve potrebne lekarske preglede u svojoj zemlji.
- 8.23. 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

- 9.1.1. Organizator putovanja dužan je 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 (ovo je izričito isključeno u slučajevima nastupanja više sile).
- 9.1.2. Učesnik je dužan da u roku od 48 časova od dana prijema obaveštenja o promeni pisanim putem obavesti Organizatora putovanja da li prihvata istu. Po proteku navedenog roka smatra se da je Učesnik prihvatio promenu.
- 9.1.3. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene.
- 9.1.4. 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.
- 9.1.5. 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 radnu ponudu koja ne mora da bude ista ili slična u odnosu na prvobitnu ponudu i dužnost Učesnika je da istu prihvati, shodno novonastalim okolnostima.
- 9.1.6. U slučaju da Učesnik odbije ponuđenu alternativnu ponudu iz prethodnog stava, Učesnik gubi pravo na refundaciju cene dela ili celog Programa, u zavisnosti od toga da li je ponudu odbio pre ili nakon izdavanja DS2019 Obrasca. Ukoliko Učesnik odbije ponudu pre izdavanja DS2019 Obrasca, gubi pravo na refundaciju dela cene u iznosu stvarnih i administrativnih troškova Organizatora putovanja. Ukoliko do odbijanja ponude dođe nakon izdavanja DS2019 Obrasca, Učesnik u celini gubi pravo na refundaciju.
- 9.1.7. 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 stvarne i administrativne troškove do pune cene Programa.
- 9.1.8. Organizator putovanja može jednostrano da raskine Ugovor u slučaju:
 - 9.1.8.1. Nedovoljnog broja prijavljenih Učesnika, pod uslovom da je Učesnika o tome obavestio najkasnije 5 dana pre početka Programa, uz refundaciju cene Programa Učesniku;
 - 9.1.8.2. U slučaju nastupanja nemogućnosti ispunjenja obaveze od strane Organizatora za koje nisu odgovorni ni Organizator ni Učesnik, koje nemogućnosti uključuju, ali se ne ograničavaju na: epidemije bolesti koje su proglašene od strane Svetske zdravstvene organizacije (WHO) i/ili organa domaće, tranzitnih, i/ili odredišne države; diplomatske, ekonomske i vojne međunarodne sankcije preduzete protiv domaće, tranzitnih, i/ili odredišne države; ratne operacije ili pobune, ratove,

invazije, dejstva stranog neprijatelja, neprijateljstva ili slične operacije (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanske ratove, pobune, revolucije, ustanke, kao i nemire koji nastanu iz takvih događaja, napade minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima, sabotazu ili terorizam, izvršen od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije; prirodne katastrofe koje uključuju, ali se ne ograničavaju na zemljotrese, poplave, suše, požare, uragane, tornada, Organizator putovanja nije dužan naknaditi Učesniku stvarne i administrativne troškove nastale otkazom Ugovora. U slučaju otkaza Ugovora od strane Učesnika usled nastupanja okolnosti predviđenih ovim stavom, Organizator putovanja ima pravo na naknadu stvarnih i administrativnih troškova u vezi sa organizacijom i realizacijom Programa, uključujući ali se ne ograničavajući na troškove pribavljanja radne ponude, troškove pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškovi koje Sponzor Programa ispostavlja Organizatoru na ime pružanja podrške, troškove Posrednika, troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja kao i druge troškove predviđene Opštim uslovima i pozitivnim propisima.

- 9.1.8.3. 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;
- 9.1.8.4. 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 stvarne troškove, dok ostatak novca isplaćuje Učesniku u roku od 30 dana od momenta otkazivanja ugovora;
- 9.1.8.5. Ukoliko Učesnik kontinuirano odbija saradnju sa Organizatorom putovanja u toku trajanja priprema za Program kao i tokom trajanja Programa, bez prava na refundaciju;
- 9.1.8.6. Ukoliko Učesnik ne odgovara na email Organizatora putovanja u roku od 72 časa, a u zavisnosti od toga da li je do raskida došlo pre ili nakon izdavanja Obrasca DS2019, on gubi pravo na refundaciju cene dela ili celog Programa. Ukoliko Učesnik ne odgovara na email Organizatora putovanja u roku od 72 časa, a pre izdavanja Obrasca DS2019, gubi pravo na refundaciju dela cene u iznosu stvarnih i administrativnih troškova Organizatora putovanja. Ukoliko Učesnik na email Organizatora ne odgovori u roku od 72 časa nakon izdavanja DS2019 Obrasca, on u celini gubi pravo na refundaciju;
- 9.1.9. U slučaju prihvatanja novog Ugovora Učesnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru putovanja po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora, a prethodno zaključeni Ugovor se stornira.

9.2. Za vreme putovanja

- 9.2.1. Organizator putovanja za vreme Programa, o čemu je dužan da bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Učesnika, zadržava pravo promene datuma ili sata početka Programa, kao 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 okolnosti i više sile predviđene članom 9.1.8.2. ovih Opštih uslova) bez obaveze naknade štete ili bilo kakve druge naknade Učesniku.
- 9.2.2. 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.
- 9.2.3. 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.
- 9.2.4. U slučaju otkaza Ugovora za vreme trajanja Programa, a zbog okolnosti za koje nisu odgovorni ni Organizator ni Učesnik, koje nemogućnosti uključuju, ali se ne ograničavaju na: epidemije bolesti koje su proglašene od strane Svetske zdravstvene organizacije (WHO) i/ili organa domaće, tranzitnih, i/ili odredišne države; diplomatske, ekonomske i vojne međunarodne sankcije preduzete protiv domaće, tranzitnih, i/ili odredišne države; ratne operacije ili pobune, ratove, invazije, dejstva stranog neprijatelja, neprijateljstva ili slične operacije (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanske ratove, pobune, revolucije, ustanke, kao i nemire koji nastanu iz takvih događaja, napade minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima, sabotazu ili terorizam, izvršen od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije; prirodne katastrofe koje uključuju, ali se ne ograničavaju na zemljotrese, poplave, suše, požare, uragane, tornada, Organizator putovanja nije dužan naknaditi Učesniku troškove nastale otkazom Ugovora. U slučaju otkaza Ugovora od strane Učesnika usled nastupanja okolnosti predviđenih ovim stavom, Organizator putovanja ima pravo na zadržavanje stvarnih i administrativnih troškova u vezi sa organizacijom i realizacijom Programa, uključujući ali se ne ograničavajući na troškove pribavljanja radne ponude, troškove pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškovi koje Sponzor Programa ispostavlja Organizatoru na ime pružanja podrške, troškove Posrednika, troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja kao i druge troškove predviđene pozitivnim propisima

Član 10.

OTKAZ UGOVORA OD STRANE UČESNIKA

10.1 Pre početka putovanja:

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

10.1.2. U pogledu refundacije novca Učesniku važe sledeća pravila, osim ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja:

10.1.2.1. 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 300,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Work and Travel USA, 35,00 USD za Sevis taksu i 5.000,00 RSD za administrativne troškove Organizatora; do 220,00 EUR na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Work and Travel Germany; do 450,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Internship USA i 220,00 USD za Sevis taksu, kao i uplaćene tehničke troškove;

10.1.2.2. Ukoliko do raskida Ugovora dođe zbog odustanka Učesnika od Programa pre izdavanja DS2019 Obrasca, 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 300,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Work and Travel USA, 35,00 USD za Sevis taksu i 5.000,00 RSD za administrativne troškove Organizatora; do 220,00 EUR na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Work and Travel Germany; do 450,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Internship USA i 220,00 USD za Sevis taksu, kao i uplaćene tehničke troškove;

10.1.2.3. U smislu obaveza Organizatora predviđenih članom 2.2. ovih Opštih uslova, smatra se da je obaveza Organizatora ispunjena momentom izdavanja Obrasca DS2019 Učesniku, te ukoliko do raskida ugovora dođe zbog odustajanja Učesnika od Programa nakon izdavanja Obrasca DS2019 ili radne dozvole, Učesniku se ne refundira uplaćeni novac

10.1.2.4. Ukoliko Učesnik ne dobije vizu ili radnu dozvolu, Organizator putovanja zadržava do 300,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi

sa realizacijom Programa Work and Travel USA, 35,00 USD za Sevis taksu i 5.000,00 RSD za administrativne troškove Organizatora; do 220,00 EUR na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Work and Travel Germany; do 450,00 USD na ime stvarnih troškova koje Organizator ima u vezi sa realizacijom Programa Internship USA i 220,00 USD za Sevis taksu, kao i uplaćene tehničke troškove. Za refundaciju novca neophodno je dostaviti originalni Obrazac DS2019;

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

10.1.3. Učesnik može da odustane od Programa zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, koje okolnosti uključuju, ali se ne ograničavaju na: epidemije bolesti koje su proglašene od strane Svetske zdravstvene organizacije (WHO) i/ili organa domaće, odredišne i/ili tranzitnih država; diplomatske, ekonomske i vojne međunarodne sankcije preduzete protiv domaće, tranzitnih, i/ili odredišne države; ratne operacije ili pobune, ratove, invazije, dejstva stranog neprijatelja, neprijateljstva ili slične operacije (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanske ratove, pobune, revolucije, ustanke, kao i nemire koji nastanu iz takvih događaja, napade minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima, sabotажom ili terorizmom, izvršenim od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije; prirodne katastrofe koje uključuju, ali se ne ograničavaju na zemljotrese, poplave, suše, požare, uragane, tornada. U slučaju odustanka Učesnika od Programa usled nastupanja okolnosti predviđenih ovim stavom, Organizator putovanja ima pravo na naknadu stvarnih i administrativnih troškova u vezi sa organizacijom i realizacijom Programa, kao i izdataka koje je imao za Učesnika Programa, uključujući ali se ne ograničavajući na troškove pribavljanja radne ponude, troškove pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškove koje Sponzor Programa ispostavlja Organizatoru na ime pružanja podrške, troškove Posrednika, troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja, troškove angažovanja zaposlenih i utrošene radne časove zaposlenih na pružanje usluga pobrojanih u ovom stavu, tehničke troškove nastale u toku pružanja usluga, uključujući ali se ne ograničavajući na utrošak papira za štampanje, PTT troškove, itd., kao i druge troškove predviđene ovim Opštim uslovima i pozitivnim propisima.

10.1.4. Refundacija za Work and Travel 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, DS2019 Obrazac, putna isprava na uvid) Organizatoru putovanja; u dinarskoj protivvrednosti po kupovnom kursu banke Organizatora putovanja na dan isplate.

- 10.1.5. Refundacija za Internship USA program se vrši u roku od 60 dana od datuma odbijenog zahteva za vizu i nakon dostavljanja originalne dokumentacije (odbijenica, Sevis taksa, DS2019 Obrazac, putna isprava na uvid) Organizatoru putovanja u dinarskoj protivvrednosti po kupovnom kursu banke Organizatora putovanja na dan isplate, osim ukoliko pozitivnim propisima bude propisan drugi rok za refundaciju.
- 10.1.6. Refundacija novca nije moguća bez dostavljanja potpisanog raskida ugovora o putovanju Učesnika sa Organizatorom putovanja, važeće kartice sa tekućeg računa Učesnika i DS2019 Obrasca.
- 10.1.7. Ukoliko se navedena dokumentacija ne vrati Organizatoru putovanja u roku od 15 dana od dana dostavljanja odbijenice, Učesnik nema pravo na refundaciju uplaćenih sredstava.
- 10.1.8. Za Učesnike koji nisu rezidenti Republike Srbije, novac se refundira u indeksiranoj valuti preko deviznog računa.
- 10.1.9. 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

- 10.2.1. Ukoliko dođe do otkaza Programa za vreme trajanja Programa, Organizator putovanja će pokušati da od davaoca usluga dobije delimičan povrat uplaćenih sredstava za račun Učesnika.
- 10.2.2. Ukoliko Organizatoru putovanja davalac usluga ne vrati novac, Učesnik nema pravo na povraćaj.
- 10.2.3. Ukoliko dođe do otkaza Ugovora od strane Učesnika nakon otpočinjanja Programa, Učesnik je dužan da se vrati u svoju zemlju najkasnije u roku od 10 dana od dana dostavljanja obaveštenja o otkazu.
- 10.2.4. Učesnik može da odustane od Programa nakon otpočinjanja putovanja zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, koje okolnosti uključuju, ali se ne ograničavaju na: epidemije bolesti koje su proglašene od strane Svetske zdravstvene organizacije (WHO) i/ili organa domaće, određene i/ili tranzitnih država; diplomatske, ekonomske i vojne međunarodne sankcije preduzete protiv domaće, tranzitnih, i/ili određene države; ratne operacije ili pobune, ratove, invazije, dejstva stranog neprijatelja, neprijateljstva ili slične operacije (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanske ratove, pobune, revolucije, ustanke, kao i nemire koji nastanu iz takvih događaja, napade minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima,

sabotažom ili terorizmom, izvršenim od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije; prirodne katastrofe koje uključuju, ali se ne ograničavaju na zemljotrese, poplave, suše, požare, uragane, tornada. U slučaju odustanka Učesnika od Programa usled nastupanja okolnosti predviđenih ovim stavom, Organizator putovanja ima pravo na naknadu stvarnih i administrativnih troškova u vezi sa organizacijom i realizacijom Programa, kao i izdataka koje je imao za Učesnika Programa, uključujući ali se ne ograničavajući na troškove pribavljanja radne ponude, troškove pribavljanja neophodne dokumentacije za učestvovanje na izabranom Programu, troškove koje Sponzor Programa ispostavlja Organizatoru na ime pružanja podrške, troškove Posrednika, troškove Organizatora u vezi sa realizacijom uplate troškova viziranja, troškove angažovanja zaposlenih i utrošene radne časove zaposlenih na pružanje usluga pobrojanih u ovom stavu, tehničke troškove nastale u toku pružanja usluga, uključujući ali se ne ograničavajući na utrošak papira za štampanje, PTT troškove, itd., kao i druge troškove predviđene ovim Opštim uslovima i pozitivnim propisima.

Član 11.

OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

- 10.1. U cenu Programa nije uključeno putno osiguranje, osim ukoliko nije drugačije predviđeno Programom putovanja.
- 10.2. Organizator putovanja preporučuje Učesniku zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda.
- 10.3. Ukoliko Organizator putovanja i Posrednik ponude Učesniku putna osiguranja, radi se samo o informisanju učesnika Programa o mogućim opcijama osiguranja.
- 10.4. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo i isključivo između Učesnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju, a Organizator nema nikakvu pravnu vezu sa istim.
- 10.5. Organizator putovanja preporučuje Učesniku da se detaljno upozna sa uslovima osiguranja kao i pravima i obavezama ugovora o osiguranju.
- 10.6. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene Programa i dospevaju shodno Opštim uslovima odgovarajućeg osiguravajućeg društva.
- 10.7. Potpisivanjem Ugovora Učesnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja.
- 10.8. 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.

- 10.9. 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 2.500,00 EUR u dinarskoj protivvrednosti kod ERSTE Bank A.D. Novi Sad 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:

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). U slučaju nastanka osiguranog slučaja kao posledice insolventnosti putnik se može obratiti Asistentskoj kući Coris na tel. br. +381 11 36 36 999 ili putem email-a coris@coris.rs. Pozivanjem Call Centra Asistentske 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, fax-a ili email-a 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 li 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, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Član 12.

POMOĆ, REKLAMACIJE, PRIGOVOR

- 12.1. 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.
- 12.2. Organizator putovanja dužan je da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije.
- 12.3. 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**.
- 12.4. 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.
- 12.5. 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).
- 12.6. Učesnik je u obavezi da dobronamerno saraduje u postupku po prigovoru radi efikasnog rešenja problema u primerenom roku u zavisnosti od prirode reklamacije.
- 12.7. Organizator je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema uredne reklamacije Učesniku dostavi pisani odgovor.
- 12.8. Organizator putovanja može, ukoliko je to neophodno, produžiti ovaj rok uz saglasnost Učesnika i to evidentirati u knjigu reklamacija.

- 12.9. 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.
- 12.10. 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.
- 12.11. Učesnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka da se opravdani prigovor otkloni i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.
- 12.12. 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 činejica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja smatra se da je problem u celosti rešen.
- 12.13. Predstavnik Organizatora putovanja nema pravo da prizna bilo kakve zahteve za naknadu štete već to može učiniti isključivo Organizator putovanja.
- 12.14. 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.
- 12.15. Pojedinačni prigovor podnosi Učesnik potpisnik Ugovora lično ili putem punomoćnika uz dostavljanje uredne punomoći za zastupanje.
- 12.16. 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.
- 12.17. 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.
- 12.18. Organizator putovanja je dužan da u roku od 15 dana od dana dostavljanja urednog prigovora dostavi Učesniku pisani odgovor.
- 12.19. Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator putovanja će dostaviti Učesniku odgovor da isti u ostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.

- 12.20. Organizator putovanja će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti Učesniku i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.
- 12.21. Sniženje cene po reklamaciji Učesnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene.
- 12.22. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge.
- 12.23. 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 međusobnih odnosa.
- 12.24. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni Učesniku izvršen i postignut dogovor sa Učesnikom u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, 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 Orgnizator putovanja postupio u skladu sa pozitivnim propisima.
- 12.25. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za propuste odnosno za štetu nanetu Učesniku od strane neposrednih pružalaca 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.

Član 13.

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA UČESNIKA I ČUVANJE TAJNE IZMEĐU UČESNIKA I ORGANIZATORA

- 13.1. Predmet zaštite podataka su lični podaci. To su sve one informacije, koje se odnose na lice koje je identifikovano ili koje se može identifikovati. Tu spadaju podaci poput imena, jmbg-a, poštanske adrese, email adrese ili broja telefona, ali i informacije koje nužno nastaju tokom korišćenja usluga Organizatora. Prikupljanje i obrada ličnih podataka Učesnika se vrši samo u svrhu zaključenja Ugovora i naplaćivanja troškova i pruženih usluga. Lični podaci Učesnika neće biti dostupni bilo kom trećem licu, izuzev u zakonom propisanim slučajevima.

- 13.2. Prijava Učesnika za usluge Organizatora se smatra zahtevom i pristankom za obradu podataka ličnosti u cilju izvršenja usluge od strane Organizatora. Prijavom se prenose sledeći lični podaci: e-mail adresa, prezime, ime, jmbg, adresa stanovanja, koji su neophodni za pružanje usluga i naplate troškova nakon pružene usluge. Uzimanje e-mail adrese vrši se u cilju komunikacije između Organizatora i Učesnika. Uzimanje ostalih ličnih podataka u sklopu procesa prijave služi tome da se spreči zloupotreba usluga ili korišćene email-adrese.
- 13.3. U vezi obrade podataka Učesnik ima pravo da:
- 13.3.1. Dobije obaveštenje o podacima koji su o njemu sačuvani;
 - 13.3.2. Traži ispravku pogrešnih podataka i, u meri u kojoj su ispunjeni zakonski uslovi, brisanje podataka;
 - 13.3.3. U meri u kojoj su ispunjeni zakonski uslovi, Organizator ograniči obradu njegovih podataka;
 - 13.3.4. Ukoliko je pružio podatke na osnovu ugovora, u slučaju ispunjenosti zakonskih uslova, traži da te podatke dobije u strukturisanom, uobičajenom i mašinski čitljivom formatu ili da ti podaci budu prosleđeni drugom odgovornom licu;
 - 13.3.5. Iz razloga koji proističu iz posebne situacije Učesnika, u svako doba prigovori obradi podataka Organizatora, ukoliko se razlozi zasnivaju na pravnom osnovu „opravdanog interesa“. Ukoliko Učesnik iskoristi svoje pravo prigovora, Organizator će prestati sa obradom podataka Učesnika, osim ako Organizator može da, shodno zakonskim odredbama, dokaže preovlađujuće legitimne osnove za dalju obradu, koje nose prevagu nad pravima Učesnika;
 - 13.3.6. Ukoliko je Učesnik dao saglasnost za obradu svojih podataka, je u svako doba opozove sa dejstvom pro futuro. Time se ne dira u pravovaljanost obrade podataka Učesnika do opoziva;
 - 13.3.7. Uloži pritužbu kod nadležnog organa, ako je mišljenja da obrada njegovih podataka predstavlja povredu važećeg prava. U tu svrhu se može obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.
- 13.4. Kontakt sa Organizatorom: ukoliko Učesnik ima pitanja u pogledu obrade njegovih ličnih podataka, prava i eventualno date saglasnosti, može se obratiti Organizatoru u tu svrhu. Radi ostvarivanja svih do sada pomenutih prava, Učesnik se može obratiti na način predviđen u Članu 12., stav 3. ovih Opštih uslova.

Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti:

Milan Marinović
Bulevar Kralja Aleksandra 15
11120 Beograd
office@poverenik.rs

Član 14.

OBAVEZNOST PRIMENE, REŠAVANJE SPOROVA

- 14.1. 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 – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) koji čine sastavni deo takvih Ugovora.
- 14.2. Neprimenjivost pojedinih odredbi Ugovora nema za posledicu neprimenjivost čitavog Ugovora, što važi i za ove Opšte uslove.
- 14.3. U slučaju spora povodom sprovođenja Programa putovanja Učesnik i Organizator putovanja sporazumno potvrđuju da će se Učesnik prevashodno obratiti Organizatoru na način predviđen članom 12. ovih Opštih uslova radi mirnog rešenja spora. Svako podnošenje tužbe i tužbenog zahteva sudu pre obraćanja Organizatoru će se smatrati preuranjenim.
- 14.4. U slučaju da nastali spor ne može da se reši na načine predviđene u prethodnom stavu Učesnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost suda Republike Srbije prema sedištu Organizatora putovanja, uz primenu ovih Opštih uslova i pozitivnih propisa Republike Srbije.
- 14.5. Ovi opšti uslovi važe od dana 14.09.2020. godine kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni dana 21.01.2020. godine.

U Novom Sadu, dana 14.09.2020. godine

ZA EXPERIENCE DOO NOVI SAD
Direktor Nikola Čubrilo

