USLOVI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

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

2. PRIJAVE I UPLATE

Prilikom prijave putnik uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, preostalih 60% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasanije 15 dana prije polaska na putovanje.

3. OBAVEZE ORGANIZATORA

1.Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru iskusnih i odgovornih izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se o pravima i interesima putnika saglasno dobrim običajima u turizmu.

2.Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

3.Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom (tačka 1) kao i kašnjenje prijevoznih sredstava, za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama.

4.Kod avio aranžmana, ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu 2 sata ranije

4. CARINA I DOKUMENTI

Putnik je dužan brinuti se da njegovi dokumenti i stvari ispune uslove predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te sarađivati sa predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju ne poštivanja ovih obaveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

5. PRTLJAG

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 20 kg prtljaga i 5 kg ručnog prtljaga. Djeca do dvije godine imaju pravo na besplatan prijevoz prtljaga do 5 kg. U slučaju prekoračenja dozvoljene težine prtljaga putnik plaća dodatnu taksu po svakom kilogramu viška prtljaga. Organizator nije odgovoran za uništeni ili izgubljeni prtljag, kao ni za krađu prtljaga ili dragocijenosti u hotelu. Preporučujemo najam sefa u hotelu.

6. PUTNIČKO OSIGURANJE

Prilikom rezervacije Avio Express Travel -ovog aranžmana, u ovlaštenoj putničkoj agenciji, putniku će biti ponuđeno putničko- zdravstveno osiguranje u slučaju oboljenja ili nezgode u inozemstvu. SVAKAKO PREPORUČUJEMO UPLATU ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA, AKO ISTO NIJE UKLJUČENO U CIJENU ARANŽMANA.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa, ili je u izuzetnim slučajevima organizator dodao ili oduzeo zvjezdicu zbog kvaliteta smještaja. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. Standardi smještaja i usluga su različiti i nisu uporedivi. Posebno se skreće pažnja na klima uređaje koji ovisno o hotelu stoje na raspolaganju samo u određenim terminima. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu informaciju koja nije u skladu sa opisom usluga u navedenom programu.

8. PROMJENA PROGRAMA

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

9. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelimično ako prije ili za vrijeme njegovog izvršenja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a koje bi organizatoru, da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa, bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može također otkazati aranžman ili u saglasnosti sa putnikom pomjeriti datum polaska na slijedeći datum polaska u slučaju da se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen sa posebno ugovorenim čarter letovima (70% popunjenosti).

10. PUTNIKOVO ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo na pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Organizator putovanja, u tom slučaju, ima pravo na nadoknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova se određuje prema danu putnikova otkazivanja:

- do 30 dana prije polaska- 10% cijene aranžmana
- 29 - 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14 - 08 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7- 0 dana prije polaska 100%cijene aranžmana
- Za otkaz rezervacije “ranog bookinga” nakon isteka datuma za rani booking, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika.

Navedeni uslovi otkaza putovanja od strane putnika ne važe za individualna putovanja, za ista važe pravila avio kompanija i hotela.

11. CIJENA ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u KM i ne uključuju **aerodromske takse**. Organizator zadržava pravo u nepredvidivim prilikama, promjenu objavljene cijene u slučaju promjene aerodromskih taksi, sigurnosnih taksi, dodatna ratna osiguranja avio-prijevoznika, cijena hotelskih, apartmanskih, prijevoznih ili drugih usluga. Za povećanje cijene aranžmana do 10% nije potrebno saglasnost kupca. U slučaju povećanja većeg od 10%, putnik ima pravo raskinuti ugovor bez finansijske obaveze prema organizatoru.

12. SMJEŠTAJ

Ukoliko putnik nije izričito pismeno ugovorio sobu ili apartman sa posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registrovanu sobu ili apartman za izdavanje u datom objektu opisan u katalogu. Dodatni naknadni zahtjev za smještaj (orijentacija sobe, komfor, sprat, i sl.) organizator će pokušati udovoljiti zahtjevima putnika, ali ne može garantovati za takve naknadne zahtjeve.

13. PRIGOVOR

-Ako su usluge iz programa nepotpune ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtjevati srazmjernu odštetu samo ako priloži pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe tj. one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe. Pritužbeni postupak mora biti slijedeći:

-Odmah na samom mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom i izvršiteljom usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno riješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju.

-Ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismenu potvrdu.

-Najkasanije 8 dana po povratku sa puta, putnik predaje pismeni prigovor organizatoru, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentovane pritužbe koje primi u navedenom roku.

-Organizator može odgoditi rok riješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Dok organizator ne donese riješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u javnost / medije.

-Najveća naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete.

14. NADLEŽNOST SUDA

Stranke se obavezuju da će mogući sporni slučaj rješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.