



Dertour i Meier's Weltreisen – Opšti uslovi putovanja

1. Prijava i potvrda

Produkte i druge naše aranžmane možete da rezervišete u svakoj Dertour-ovoj poslovnici. Pravljenjem rezervacije ulazite u ugovorne odnose sa Dertour-om. Prijava može da bude pismena, usmena ili putem telefona. Rezervacija se odnosi na Vas i na sve osobe, koje putuju sa Vama, i za koje snosite odgovornost vezanu za obaveze putnika. Prilikom rezervacije dobija se pismena potvrda. Ukoliko poslovnica ne poseduje odgovarajući sistem za štampanje, potvrdu će Dertour poslati u Vašu poslovnicu u najkraćem roku. Ukoliko postoje razlike između Vaše rezervacije i potvrde koju ste dobili, naša potvrda se smatra novim predlogom i obavezuje nas sledećih 10 dana. Novi Ugovor stupa na snagu samo ukoliko u tih 10 dana Vi nas obavestite da prihvatate novoučinjenu ponudu, u protivnom se smatra da ne postoji Ugovor između nas i Vas.

2. Program putovanja i usluge.

Sadržaj Ugovorom regulisanih usluga možete da saznate i proverite u opisu konkretne ponude, opštih informacija datih u katalogu, kao i iz informacije koju sadrži Vaša potvrda o putovanju. Svi podaci iz kataloga su obavezujući za nas, ali zadržavamo pravo promena pre početka putovanja, ukoliko nastupi dejstvo "više sile". U tom slučaju ćete pravovremeno biti obavješteni o promeni pre početka putovanja.

3. Promena usluga i cene.

Promene i odstupanja, koja se odnose na određene usluge, koje su prethodno dogovorene (Npr. promena vremena leta, promena redosleda putovanja i dr.), a koje su nastupile nakon zaključenja Ugovora i nisu prouzrokovane našom voljom, moguće su ukoliko bitno ne menjaju tok aranžmana. O svim, eventualnim, promena bićete obavješteni od strane Vaše turističke agencije.

Mi zadržavamo pravo promene cena usluga, koje su unapred potvrđene i dogovorene u slučaju povećanja cena usluga dobavljača (npr. povećanje cena boravišnih taxi, avio taxi, lučkih taxi i dr.), kao i povećanje deviznog kursa, ukoliko do dana početka putovanja ima više od 4 meseca.

Za svako, eventualno, povećanje cene bićete informisani najkasnije 21. dan pre početka putovanja. Povećanje cena posle tog roka nije moguće. Ukoliko je povećanje više od 5 % možete da odustanete od putovanja bez storno penala ili da zamenite putovanje za slično bez dodatne doplate ukoliko smo u mogućnosti da Vam obezbedimo takvo iz naše ponude. Molimo Vas da iskoristite Vaše pravo odustajanja ili promene aranžmana neposredno posle dobijanja informacije oko promene cene usluga.

4. Odustajanje od putovanja, promena aranžmana, dodatna osoba

4.1. Odustanak

Ukoliko odustanete od putovanja ili ne iskoristite putovanje možemo da tražimo nadoknadu za prouzrokovanu štetu. Nadoknada je određena paušalno. **Visina nadoknade detaljno je regulisana u tački 17. ovih uslova putovanja.**

Teret dokazivanja da štete na našoj strani nije bilo ili da ista nije pretrpljena u određenoj visini pada na Vas.

4.2. Promena aranžmana

Ukoliko po Vašoj želji dodje do promene putovanja posle izvršene rezervacije, a ta promena se odnosi na datum putovanja, destinaciju, mesto početka putovanja, smeštaj ili druge usluge, to prouzrokuje iste troškove za nas kao i odustajanje od putovanja. U tom slučaju moramo da Vam zaračunamo iste penale kao i u slučaju odustajanja od putovanja. Ukoliko su promene neznatne možemo da izvršimo promene uz naplatu iznosa u visini od 26 EUR.

4.3. Dodatna osoba

Do dana određenog za dan početka putovanja svaki učesnik može da bude zamenjen trećim licem, ukoliko nas prethodno o tome obavesti. Dertour zadržava pravo da ne prihvati zamenu, ukoliko osoba svojim učešćem u

putovanju krši zakonske propise ili ne ispunjava propise za realizaciju putovanja. Ukoliko treće lice stupa na mesto lica koja je zaključilo Ugovor, ta lica solidarno odgovaraju za cenu aranžmana i za sve eventualne štete ili dodatne troškove.

4.4. Pismena forma

Odustajanje od putovanja, promena aranžmana kao i sve druge promene mogu se izvršiti usmenim putem, ali Vam preporučujemo da to obavite pismenim putem, kako biste mogli da to koristite kao dokazni materijal.

5. Neiskorišćene usluge

Ukoliko ne iskoristite određene usluge zbog ranijeg povratka sa putovanja ili iz nekih drugih osnovanih razloga, potrudimo se da Vam neposredni pružalac usluge izvrši povraćaj unapred plaćene cene. Ova obaveza nije važeća u slučaju usluga za koje postoji zakonska obaveza plaćanja.

Povraćaj novca za originalne vouchere Dertour-a (Npr. hotelski lanci, rent-a car) regulisan je tačkama 4.1 i 17. ovih uslova.

6. Odustajanje ili storniranje aranžmana od strane turoperatora

Dertour može da odustane od organizacije aranžmana pre početka putovanja ili posle početka putovanja samo u sledećim slučajevima:

A/ Raskid Ugovora je dozvoljen bez obzira na rok, ukoliko korisnik usluga, ometa organizaciju i tok putovanja, kao i ako se i pored upozorenja ne pridržava Ugovora. Ukoliko dodje do odustajanja od Ugovora, Dertour zadržava pravo na uplaćeni iznos aranžmana, kako bi pokrio sve prouzrokovane troškove prema dobavljačima osnovnih usluga, kao i onemogućavanju prodaje aranžmana trećem licu.

B/ Do dve nedelje pre početka putovanja ukoliko nije ispunjen uslov vezan za minimalni broj putnika, kako je unapred predviđeno u opisu aranžmana. Dertour je obavezan da Vas o tome blagovremeno obavesti i u potpunosti da vrati iznos uplaćenog aranžmana.

C/ Do četiri nedelje pre početka putovanja, ukoliko Dertour nema nikakvih mogućnosti za finansijski dobitak zbog nivoa prodaje i rezervacije za određenu destinaciju. U tom slučaju se vrši povraćaj celokupnog iznosa aranžmana, kao i paušalna naknada od 15 EUR.

7. Odustajanje od putovanja zbog vanrednih okolnosti

Ukoliko unapred ugovorene usluge ne mogu da budu izvršene zbog nastupanja neizvesnih vanrednih okolnosti koje se u momentu zaključivanja Ugovora nisu mogle predvideti, a koje su nastupile za vreme putovanja ili pre početka putovanja i turoperator i Vi imate pravo da odustanete od Ugovora.

Ukoliko dodje do odustajanja od Ugovora, Dertour može da traži u Vaše ime novčanu naknadu za neiskorišćene usluge. Mi smo u obavezi da preduzmemo sve neophodne mere, a posebno ukoliko je Ugovorom regulisan i Vaš povratak sa putovanja, da Vas vratimo. Troškove za povratak sa putovanja snose solidarno Dertour i putnik. U svim ostalim slučajevima troškove snosi putnik.

8. Obaveze organizatora putovanja

8.1. Sopstveni aranžmani

Dertour je odgovoran za :

- stručnu i kvalifikovanu organizaciju putovanja.
- precizan izbor i nadzor nad radom dobavljača osnovnih usluga.
- ispravnost svih informacija i opisa u katalogu, ukoliko prema članu 3. nismo objavili promene. pre potpisivanja Ugovora o putovanju.
- izvršenje aranžmana i svih Ugovorenih usluga.

8.2. Personalna odgovornost

Dertour smatra odgovornom osobom, onu koja je odgovorna za ispunjenje usluga.

8.3. Usluge koje Dertour pruža kao posrednik

Ukoliko je deo putovanja ili dodatna usluga izvršena od redovne avio kompanije, za koju je Dertour izdao vaučer i ako su te usluge naznačene u katalogu kao usluge čiji je pružalac druga kompanija, Dertour ne snosi odgovornost za izvršenje te usluge. Svi eventualni sporovi i naknade rešavaju se po odredbama te kompanije. Dertour ne snosi

odgovornost ni za sve dodatne usluge, koje su u katalogu isključivo označene kao usluge drugih dobavljača (npr. pozorišne predstave, kongresi, sport, izleti i dr.).

9. Obezbeđivanje Ugovorenih usluga

9.1. Pomoć i zaduženja

Ukoliko putovanje nije izvršeno kao što je predviđeno Ugovorom o putovanju možete da se obratite za pomoć. Vi ste obavezni da svojim ponašanjem sami ne prouzrokuje prepreke za neizvršenje usluga i da ne prouzrokuje štetu. Molimo Vas da se obratite našem lokalnom predstavniku (pogledajte Vašu putnu dokumentaciju). Ukoliko u dokumentaciji nema informacija o Vašem lokalnom predstavniku, potrebno je da nas direktno kontaktirate.

Kontakt sa Dertour-om:

tel /069/95 88 00

Ponedjeljak - Petak u terminu 9-18 sati

Subota

tel /069/95 88 -59 90 / Dežurni / 9-12 sati

Fax /069/95 88 -10 10

Možete da pošaljete i telegram na našu adresu "derreise" Frankfurt am Main. Potrebno je da naznačite broj Vaše rezervacije, destinaciju i datum putovanja.

9.2. Snižavanje cena aranžmana

Za neiskorišćene usluge za vreme trajanja aranžmana može da se traži smanjnje cene aranžmana, pod uslovom da ste blagovremeno ukazali na problem na licu mesta i da isti nije bio otklonjen.

9.3. Odustajanje od Ugovora

Ukoliko je narušena celina putovanja i ukoliko Dertour ne može da otkloni uzrok u primerenom roku, bez obzira na to što ste Vi blagovremeno ukazali na problem, imate pravo da odustanete od putovanja. U tom slučaju Vi ste dužni da platite deo aranžmana koji ste mogli da iskoristite i koji je imao određenu vrednost za Vas.

9.4. Naknada štete

Bez obzira na snižavanje cena aranžmana ili odustajanje od Ugovora Vi imate pravo na naknadu štete ukoliko je ista prouzrokovana i ako na njeno nastupanje Dertour nije mogao da utiče.

10. Pasoši, Vize, Carinski, Devizni i Zdravstveni propisi

Dertour je obavezan da informiše građane države u kojoj se obavlja ponuda i prodaja naših programa o propisima ili promenama propisa o ulasku u drugu državu. Za sve ostale građane zaduženi su njihovi konzulati. Dertour nije odgovoran za nedobijanje vize ili nedobijanje vize u roku, čak i kada smo prihvatili da posređujemo. Vi sami snosite odgovornost za ispunjenje svih propisa. Sami snosite i posledice ukoliko se niste pridržavali određenih propisa, sem u slučaju kada ste od nas dobili pogrešnu informaciju.

11. Ograničena odgovornost

11.1. Ograničenja odgovornosti vezana za Ugovor

Dertour-ova odgovornost vezana za Ugovor za sve štete osim fizičke štete, ograničena je do iznosa 3 (tri) puta većeg od cene putovanja:

u slučaju da nije namerno prouzrokovana šteta ili

u slučaju da je šteta prouzrokovana kao posledica naših Ugovorenih odnosa sa dobavljačima osnovnih usluga.

11.2. Deliktno ograničenje odgovornosti

Za sve podnete odštetne zahteve prema touroperatoru, koji se odnose na štetu koju touroperator nije namerno prouzrokovao, touroperator odgovara do maksimalnog iznosa od 4.100 EUR. Ukoliko je trosturki iznos veći od ovog iznosa, visina odštete može da bude maksimalno u visini trostrukog iznosa. Ova suma se odnosi na svakog putnika i putovanje.

11.3. Zakonsko ograničenje odgovornosti

Zahtevi za naknadu štete prema touroperatoru su ograničeni ili isključeni prema međunarodnim sporazumima ili zakonskim propisima, koji se tiču određenih usluga dobavljača. Ukoliko su odgovorni avio prevoznici, njihova odgovornost je regulisana propisima o vazdušnom saobraćaju koji se zasnivaju na međunarodnim konvencijama iz Warsave, Haaga, Guadalahare i Montreala. Ove konvencije ograničavaju odgovornost prevozioca za slučaj smrti,

fizičkih povreda, kao i odšteta ili gubitka prtljaga. Ukoliko smo u drugim slučajevima dobavljač osnovnih usluga, važe za to predviđeni propisi. Odgovornost za krstarenja je regulisana u skladu sa odredbama Zakona o vodenom saobraćaju.

12. Rokovi za prigovore

Sve Vaše primedbe na usluge koje nisu izvršene u skladu sa Ugovorom možete da podnesete u roku od 30 dana od Ugovorenog datuma završetka putovanja. Posle tog roka možete da podnesete tužbu samo ukoliko niste odgovorni za prekoračenje i nepoštovanje predviđenog roka. U Vašem interesu je da prigovore uputite pismenim putem. U skladu sa 651c i 651 f BGB vaznost prigovora je godinu dana. Rok za podnošenje prigovora počinje da teče od dana završetka Vašeg putovanja određenog Ugovorom. Ukoliko dodje do prekida u pregovorima između Ugovornih strana, rok za podizanje tužbe se produžava za vreme prekida, ali ne duže od 3 (tri) meseca od dana prekida pregovora.

13. Osiguranja

13.1. Insolventna osiguranja

(Mi možemo da tražimo od Vas uplatu cene putovanja, samo ukoliko je sigurno, da ćete pri otkazu određenih usluga zbog nemogućnosti plaćanja od strane turoperatora, ili posle postupka za likvidaciju, placena cena za Vase putovanje ili povratak sa putovanja će Vam biti nadoknadjena). Za slučaj insolventnosti Dertour je osiguran kod Deutsche reisepreis-Sicherungsverein Vvag/DRS/. Polisu osiguranja, sa kojom u slučaju likvidacije turoperatora možete da ostvarite naknadu, dobićete najkasnije uz Vašu putnu dokumentaciju.

13.2. Osiguranja aranžmana

Molimo Vas da obratite pažnju na to da u cenu aranžmana u katalogu nije uključena cena osiguranja za otkaz putovanja i osiguranja za dodatne troškove. Ukoliko odustanete od putovanja pre početka putovanja Vama se zaračunavaju storno penali. Prilikom prekida putovanja može da dodje do naknadne troškova. Preporučujemo Vam specijalno osiguranje za putovanje Europäische Reiseversicherung AG.

14. Sud

Nadležan je sud u Frankfurt am Main.

15. Nevažnost određenih odredba

Nevažnost pojedinih odredbi u Ugovoru o putovanju ne prouzrukuje nevažnost celog Ugovora.

16. Zaštita informacija

Svi lični podaci koje ste nam dostavili i koji su vezani za Vaše putovanje smatraju se poverljivim i Dertour ih neće trećim licima dostavljati.

17. Storno penali (Predviđeno članom 4.1.)

Molimo Vas da obratite pažnju na specijalnu regulativu koja se odnosi na određene ponude.

Storno penali važe za kompletnu ponudu, ukoliko nije drugačije naznačeno!

Molimo da obratite pažnju još i na :

Ukoliko je Vaše putovanje sadržano od više, različitih segmenata (Npr. let i kružno putovanje), storno penali se odnose na svaki segment i računaju se kao zbir.

17.1. Isključivo za letove

a/ letovi sa LTU i Martin air

Ukoliko odustanete od leta do 2 (dva) radna dana pre početka putovanja plaćate 77 EUR, a jedan dan pre početka putovanja plaćate 50% od cene avio karte.

b/ za sve ostale letove

Ukoliko odustanete od leta od dana izdavanja avio karte do najkasnije 21 dan pre dana odredjenog za dan leta plaćate izmedju 50 EUR i 250 EUR, u zavisnosti kod koje avio kompanije ste naručili uslugu.

17.2. Paušalna putovanja, Autobuska putovanja, Razgledanja, Rent-a car, Buspas, Autoturovi, Hoteli, Transferi, Izleti i dodatni unutrašnji letovi

do 30 dana pre početka putovanja 20 % od cene aranžmana
od 29 do 22 dana pre početka putovanja 25 % od cene aranžmana
od 21 do 15 dana pre početka putovanja 30 % od cene aranžmana
od 14 do 7 dana pre početka putovanja 50 % od cene aranžmana
od 6 do 3 dana pre početka putovanja 65 % od cene aranžmana
od 2 dana pre početka putovanja 80 % od cene aranžmana.

Turoperator:

DERTOUR

Dertour GmbH & Co.KG
Emil –von Behring Strasse 6
60439 Frankfurt am Main
Tel ; 069/ 95 88 00
Fax 069/95 88 –10 10

Sediste suda:

Amstgericht, Frankfurt am Main

Direktori:

Norbert Fiebig
Michael Frese
Gerhard Stamm