

NUSUK TRAVEL DOO

Puškari bb, 77220 Cazin · ID: 4263966200001
0038761/353-852, nusuktravel.ba@gmail.com

OPĆA PRAVILA PUTOVANJA

(u skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti Federacije BiH)

1. PODACI O ORGANIZATORU PUTOVANJA

Organizator putovanja je:

Nusuk Travel d.o.o.

Sjedište: Puškari bb, 77220 Cazin

ID broj: 4263966200001

Telefon: +387 61 353 852

E-mail: nusuktravel.ba@gmail.com

Web: nusuktravel.org

Direktor: Sanela Prošić

U daljem tekstu: Agencija

2. OPĆE ODREDBE

Opća pravila putovanja javno su dostupna na web stranici Agencije i dostavljaju se putniku prije uplate, te čine sastavni dio ugovora o putovanju između putnika i Agencije. Uplatom avansa, cjelokupnog iznosa ili potpisom ugovora, putnik potvrđuje da je upoznat sa ovim pravilima i da ih prihvata u cijelosti.

Ova pravila su sačinjena u skladu sa: Zakonom o turističkoj djelatnosti FBiH, Zakonom o obligacionim odnosima FBiH, Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja djelatnosti putničkih agencija, te ostalim važećim propisima FBiH.

3. PRIJAVA I ZAKLJUČENJE UGOVORA

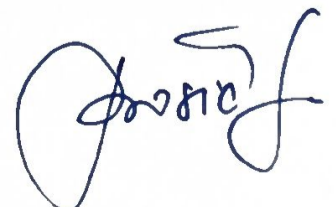
Putnik se može prijaviti lično u poslovnici, putem telefona, e-maila ili online prijave. Ugovor o putovanju se smatra zaključenim u momentu uplate avansa ili cjelokupnog iznosa aranžmana.

Putnik je dužan dostaviti tačne podatke (ime, prezime, broj pasoša, datum rođenja). Agencija ne snosi odgovornost za greške nastale zbog netačnih podataka.

4. ELEKTRONSKO ZAKLJUČENJE UGOVORA

Opća pravila putovanja i ugovor mogu se prihvatiti i elektronskim putem.

Uplatom avansa ili cjelokupnog iznosa smatra se da je putnik u cijelosti prihvatio Opća pravila i ugovor.



5. CIJENA PUTOVANJA I NAČIN PLAĆANJA

Cijena putovanja obuhvata isključivo usluge navedene u programu putovanja. Cijena obično uključuje: aviokartu, smještaj, transfer, organizaciju putovanja, vodiča / vođu puta, vize.

Napomena: Dobijanjem umranske vize za Saudijsku Arabiju putnik dobija i pravo na zdravstveno osiguranje u slučaju potrebe za liječenjem u toku boravka u ovoj državi.

Cijena ne uključuje: lične troškove, dodatne usluge, fakultativne obilaske.

Agencija zadržava pravo izmjene cijene u skladu sa zakonom u slučaju promjene: cijena goriva, aerodromskih taksi, kursa valuta, cijena usluga dobavljača.

6. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik može otkazati putovanje prije početka aranžmana, uz obavezu naknade stvarno nastalih troškova organizatoru putovanja.

U slučaju da su do momenta otkaza već izdane aviokarte ili pribavljena VIZA, te izvršene rezervacije koje su po svojoj prirodi nepovratne, putnik je dužan snositi cjelokupan iznos aranžmana, bez obzira na vremenski period do početka putovanja.

U slučaju da uplaćeni avans ne pokriva nastale troškove, putnik je obavezan izmiriti razliku do punog iznosa. Uplaćeni avans predstavlja osiguranje rezervacije i ne ograničava visinu stvarno nastalih troškova.

Pokretanjem vizne procedure i/ili izdavanjem aviokarata smatra se da su nastali nepovratni troškovi.

7. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE AGENCIJE

Agencija može otkazati putovanje ako: nije prijavljen dovoljan broj putnika, nastupe vanredne okolnosti (viša sila).

U tom slučaju putnik ima pravo na: povrat uplaćenog iznosa ili zamjenski aranžman (u slučaju otkaza zbog nedovoljnog broja putnika).

8. PRAVA I OBAVEZE AGENCIJE

Agencija se obavezuje: da organizuje putovanje u skladu sa programom, da osigura putnike u skladu sa zakonom, da osigura vodiča ili vođu puta, da se brine o sigurnoj realizaciji aranžmana.

Agencija ima pravo izmjene programa u slučaju: više sile, odluka državnih organa, vremenskih nepogoda, sigurnosnih ili organizacionih razloga.

9. PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA

Putnik ima pravo na:

9.1. Tačne i potpune informacije o programu putovanja, cijeni, uslugama, smještaju i prijevozu prije zaključenja ugovora.

9.2. Realizaciju ugovorenog putovanja u skladu sa programom, osim u slučajevima više sile, odluka vlasti ili drugih okolnosti izvan kontrole Agencije.

9.3. Zamjensku uslugu iste ili veće vrijednosti ukoliko neka ugovorena usluga ne može biti pružena.

9.4. Podnošenje reklamacije u skladu sa procedurom

9.5. Povrat uplaćenog iznosa isključivo u slučajevima kada je putovanje otkazano krivicom Agencije

9.6. Pomoć i podršku vodiča ili prestavnika Agencije u granicama realnih mogućnosti.

9.7. Zaštitu ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH

9.8. Odustanak od putovanja u skladu s uslovima otkaza iz Općih pravila

9.9. Zamjenu putnika uz prethodnu suglasnost Agencije i uz nadoknadu eventualnih troškova (npr. promjena vize i sl.)

Putnik je dužan: dostaviti tačne i potpune lične podatke (ime i prezime, pasoš, datum rođenja), imati važeći pasoš (min. 6 mjeseci), poštovati zakone države u koju putuje, poštovati upute vodiča i organizatora, poštovati termine polaska, okupljanja i raspored aktivnosti, ponašati se u skladu sa pravilima smještaja i prijevoznika, imati putno zdravstveno osiguranje.

Putnik odgovara za štetu nastalu vlastitim ponašanjem. Agencija ima pravo udaljiti putnika sa putovanja bez povrata sredstava ako njegovo ponašanje ugrožava realizaciju programa ili druge putnike.

Ostvarivanje prava putnika moguće je isključivo u skladu sa ovim Općim pravilima putovanja.

10. POSEBNE ODREDBE ZA PUTOVANJA NA UMRU

Putovanja na Umrui imaju posebnu vjersku i organizacijsku prirodu.

Putnik prihvata da:

- poštuje propise Kraljevine Saudijske Arabije
- poštuje vjerske propise i kodeks ponašanja i odijevanja
- ne koristi obilježja poput državnih zastava, transparentata, simbola (naročito u krugu dva Harema)
- se pridržava rasporeda zajedničkih aktivnosti i organizacije grupe
- može doći do izmjene smještaja, termina ili programa zbog organizacionih ili sigurnosnih razloga

Agencija ne snosi odgovornost za:

- odluke saudijskih vlasti
- promjene u viznom režimu
- zabrane ulaska ili boravka
- vanredne zdravstvene i sigurnosne mjere

Ako putnik prekrši propise, Agencija ne snosi odgovornost za kazne, pritvor, zabranu kretanja ili deportaciju.

11. SMJEŠTAJ, KATEGORIJA I RASPORED SOBA

Agencija u programu putovanja navodi naziv hotela i njegovu službenu kategoriju u skladu sa propisima zemlje domaćina.

Putnik je upoznat da Agencija ne može garantovati: veličinu sobe, spratnost, pogled (harem, Kaba, grad, dvorište i sl.), položaj sobe, međusobnu povezanost soba.

Raspored soba vrši isključivo hotel, prema raspoloživosti na dan dolaska.

Uobičajeni smještaj su dvokrevetne sobe uz dodavanje 1 ili 2 kreveta (trokrevetne i četverokrevetne sobe). Treći i četvrti krevet mogu biti pomoćni kreveti.

Agencija ne odgovara za rano napuštanje soba, kasni ulazak u sobu ili čekanje prilikom check-ina.

Posebne želje putnika smatraju se isključivo željama i nisu obavezujuće za Agenciju.

12. PROMJENA HOTELA

U slučaju nepredviđenih okolnosti, Agencija zadržava pravo zamjene hotela istog ili višeg nivoa kategorije, bez prava putnika na odštetu. U slučaju overbookinga, Agencija ima pravo smjestiti putnike u hotel iste ili više kategorije, bez prava na naknadu štete.

13. AVIO-PRIJEVOZ, KAŠNJENJA I IZMJENE LETA

Agencija ne odgovara za: kašnjenje ili otkazivanje letova, promjenu satnice leta, promjenu rute, tranzite, izgubljen ili zakašnjeli prtljag.

Ove situacije su isključiva odgovornost aviokompanije.

U slučaju izmjene satnice ili kašnjenja, putnik nema pravo na povrat dijela aranžmana.

14. PRTLJAG

Za prtljag putnika odgovorna je isključivo aviokompanija u skladu sa njenim pravilima. Putnik je dužan prijaviti oštećenje ili gubitak prtljaga odmah na aerodromu.

Agencija ne odgovara za: oštećenje, gubitak ili kašnjenje prtljaga, predmete u ručnom prtljagu, dragocjenosti.

15. DOKUMENTI I VIZE

Putnik je odgovoran za: važeći pasoš, vizu, dozvole, zdravstvene dokumente, vakcinaciju (ako je potrebna).

Agencija ne snosi odgovornost ako putniku bude uskraćen ulazak u zemlju zbog: nevažećih dokumenata, zakašnjelog dolaska, odbijene vize, ličnih razloga.

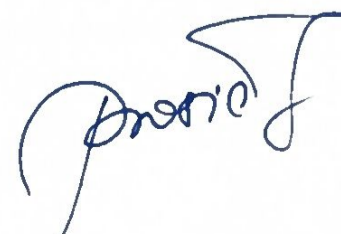
16. GUBITAK ILI KRAĐA PUTNIH DOKUMENATA

Putnik je lično odgovoran za čuvanje svojih putnih dokumenata (pasoš, viza, lični dokumenti). U slučaju gubitka, krađe ili oštećenja putnih dokumenata, Agencija ne snosi odgovornost za:

- nemogućnost povratka na planiranom letu
- propušten let
- dodatne troškove smještaja
- troškove novog leta
- troškove izdavanja novog pasoša
- boravak u inostranstvu do izdavanja novih dokumenata

Putnik snosi sve dodatne troškove nastale zbog gubitka dokumenata. Agencija može, u granicama svojih mogućnosti, pružiti administrativnu pomoć (informacije, kontakt ambasade) ali ne snosi finansijsku niti pravnu odgovornost za posljedice.

U slučaju da putnik ne može putovati na povratnom letu iz navedenih razloga, smatra se da je putovanje završeno prema programu, te putnik nema pravo na povrat dijela aranžmana.



17. ZDRAVSTVENO STANJE PUTNIKA

Putnik putuje na vlastitu odgovornost i dužan je procijeniti svoje zdravstveno stanje. Također, putnik koji ima hronična oboljenja i koristi redovnu terapiju za ista, dužan je sa sobom ponijeti potvrdu od nadležnog ljekara i istu pokazati u slučaju kontrole na ulazu u Saudijsku Arabiju. Agencija ne snosi odgovornost za: zdravstvene komplikacije, pogoršanje hroničnih bolesti, hospitalizaciju, smrtni slučaj.

18. VIŠA SILA I VANREDNE OKOLNOSTI

Agencija ne snosi odgovornost za neizvršenje programa usljed: odluka vlasti, epidemija, ratnih događaja, elementarnih nepogoda, sigurnosnih mjera, štrajkova, zatvaranja granica.

U tim slučajevima povrat sredstava nije obavezan, već se primjenjuju pravila dobavljača.

19. OSIGURANJE PUTNIKA

Agencija posjeduje:

- policu osiguranja od odgovornosti
- garanciju putovanja u skladu sa zakonom

Putnik je dužan imati putno zdravstveno osiguranje.

20. PRIGOVORI I REKLAMACIJE

Potpisom ugovora i uplatom aranžmana, putnik potvrđuje da je upoznat sa ukupnom cijenom i sadržajem usluga, te da iste u potpunosti prihvata.

Naknadni prigovori na visinu cijene aranžmana, način njenog formiranja ili pojedinačne stavke troškova (aviokarta, smještaj, transferi, organizacija,...) neće se razmatrati.

Cijena aranžmana predstavlja jedinstvenu cijenu i ne podliježe pojedinačnom obračunu ili naknadnom preispitivanju od strane putnika, te putnik nema pravo zahtijevati umanjene cijene po osnovu lične procjene vrijednosti pojedinačnih usluga.

Ukoliko se u toku putovanja dese neke nepravilnosti, putnik je dužan iste prijaviti odmah na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije. Ako se problem ne riješi, pismena reklamacija se podnosi najkasnije 8 dana po završetku putovanja. Agencija je dužna odgovoriti u roku od 15 dana.

21. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Agencija se obavezuje da lične podatke putnika koristi isključivo u svrhu realizacije putovanja i u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH.

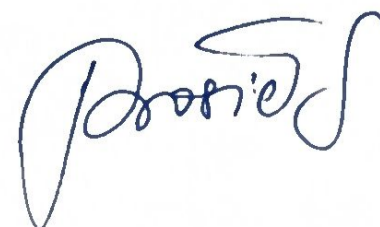
22. FOTOGRAFIJE I SNIMANJE

Putnik daje saglasnost da se fotografije sa putovanja mogu koristiti u promotivne svrhe Agencije (bez narušavanja privatnosti).

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije regulisano ovim pravilima primjenjuju se važeći propisi FBiH.

Sporovi se rješavaju sporazumno, a u slučaju nemogućnosti, nadležan je sud prema sjedištu Agencije.



Ova Opća pravila stupaju na snagu danom objave.

Potpisivanjem ugovora ili uplatom avansa putnik potvrđuje da je pročitao i razumio sva Opća pravila putovanja i da ih u potpunosti prihvata.

Nusuk Travel d.o.o.



Sanela Prošić, dipl. ecc.