

Na osnovu člana 29, Zakona o turizmu i ugostiteljstvu ("Sl. list Crne Gore", br. 002/18 od 10.01.2018, 004/18 od 26.01.2018, 013/18 od 28.02.2018), direktor turističke agencije **ALLEGRA-MONTENEGRO D.O.O.** Bar (u daljem tekstu: **Organizator**) dana 15.01.2026. godine utvrđuje sledeće:

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

Odredbe ovih Opštih uslova putovanja (skraćeno **Opšti uslovi**) čine sastavni dio Ugovora o putovanju (u daljem tekstu: **Ugovor**) između Putnika i turističke agencije "**Allegra-Montenegro**" D.O.O. kao Organizatora i obavezujuće su za obje ugovorne strane, osim odredbi definisanih pisanim ugovorom ili Programom putovanja (u daljem tekstu: **Program**).

Ovi Opšti uslovi dostupni su putnicima na web stranici Organizatora www.allegrakrstarenja.com, u sjedištu Organizatora, kao i na prodajnim mjestima turističkih agencija sa kojima Organizator ima zaključene Ugovore o posredovanju ili Ugovore o subagenturi. Putnik je u obavezi da prije zaključenja Ugovora o putovanju prethodno pročitati, prouči tekst Opštih uslova putovanja i Program putovanja, koji čine sastavni dio Ugovora, te da se sa istima prethodno upoznao (kao i lica koja su naznačena u ugovoru), a zaključenjem Ugovora i saglasio. Pored toga Putnik potvrđuje da je upoznat sa dodatnim mogućnostima zdravstvenog i putnog osiguranja.

1. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu Organizatora, na trajnom nosaču zapisa, u elektronskoj formi i u agencijama sa kojima Organizator ima zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: **Posrednik**). Kada Posrednik u Programu putovanja Organizatora u Ugovoru ne naznači svojstvo Posrednika, odgovara za izvršenje Programa putovanja kao Organizator putovanja. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora, na način na koji je Prijava učinjena, uz obaveznu uplatu akontacije u visini od najmanje **30%** od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se najkasnije **30 dana** prije početka putovanja. Ukoliko Putnik u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je jednostrano otkazao putovanje, pri čemu Organizator ima pravo da zadrži novčani iznos u skladu sa skalom otkaza iz člana 10. Opštih uslova.

Organizator je u obavezi da prije zaključenja Ugovora obavijesti Putnika o svakoj promijeni podataka iz Programa na isti način na koji je rezervisao putovanje, a Putnik ima obavezu da u roku od 48 sati od prijema obavještenja o promjeni se izjasni da li ponudu prihvata ili ne prihvata i otkáže rezervaciju.

Jedan Putnik može zaključiti Ugovor za više lica, uz obavezu da Putnik potpisnik Ugovora u trenutku zaključenja Ugovora dostavi Organizatoru na uvid pasoše ostalih Putnika, čime se, uz uplatu cijene aranžmana/akontacije i upisivanjem broja njihovih pasoša u Ugovoru smatra da su i ostali putnici saglasni sa zaključenjem istog.

Ugovor o putovanju proizvodi pravno dejstvo, ne samo u odnosu na putnika koji je isti formalno zaključio i potpisao, već i prema ostalim korisnicima tj. licima naznačenim u ugovoru, tako da se uplata akontacije, otkaz i pravne posledice istog odnose na sve putnike. Ovo se posebno odnosi na prethodno upoznavanje sa Programom putovanja i Opštim uslovima putovanja i osiguranja, te se smatra da su isti uručeni i prihvaćeni od strane svih putnika iz ugovora.

2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA: Organizator je dužan izvršiti sve usluge, obuhvaćene Programom putovanja, sa pažnjom dobrog privrednika. Pored toga Organizator putovanja je u obavezi:

- Da sa Putnikom zaključi Ugovor
- Da se u Ugovoru, osim usluga iz Programa unesu posebni zahtjevi Putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio

- Da putniku uruči Program putovanja, Opšte uslove putovanja, kao i da ga upozna sa mogućnošću i ponudom različitih vidova osiguranja tokom putovanja
- Da isplati srazmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene srazmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga (**sniženje cijene**), osim ako su u pitanju propusti u izvršenju Ugovora, nastali krivicom Putnika ili se prepisuju trećem licu koje nije bilo neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, djelovanju više sile ili nepredviđenih događaja, na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvidjeti i prevladati
- Da se saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti stara o pravima i interesima putnika
- Da Putniku prije polaska na put dostavi ime, adresu, broj telefona i po potrebi adresu lokalnog predstavnika, odnosno broj lokalne agencije partnera Organizatora, za nužnu pomoć putnika
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa

Sve usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA: Pravo je i dužnost Putnika, da se prije zaključenja Ugovora o putovanju detaljno upozna sa Programom putovanja, kao i sa sadržinom Opštih uslova putovanja i Garancijom putovanja, što prilikom zaključenja Ugovora o putovanju, Putnik (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe vrši uplatu) potvrđuje prihvatanjem klauzule u Ugovoru.

- Da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom
- Da se upozna o mogućnostima zaključenja ugovora o svim mogućim dodatnim vidovima osiguranja, jer za iste ne odgovara Organizator
- Da plati ugovorenu cijenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom, ovim Opštim uslovima i Programom
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i dr. propisi)
- Da nadoknadi pričinjenu štetu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i dr. propisa i ovih Opštih uslova
- Da Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom putnika i da solidarno snosi neplaćeni dio cijene aranžmana odnosno Programa
- Da bez odlaganja na licu mjesta opravdani Prigovor saopšti, po pravilu u pisanoj formi, Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji
- Da se zaključenjem Ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova Republike Crne Gore (www.gov.me/mvp) i na druge načine, o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika. Takođe da se prije izbora destinacije i programa, upozna sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama na destinaciji (način odijevanja, konzumacije alkohola, zabrani pušenja i sl.)
- Dužnost je putnika da se najkasnije **24** sata, ali ne ranije od **48** sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja

4. CIJENE TURISTIČKIH USLUGA OBUHVAĆENIH PROGRAMOM PUTOVANJA: Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj cijeni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu.

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora - reklamacije. Usluge izvršene u inostranstvu (van Programa putovanja), plaćaju se na licu mjesta neposrednom izvršiocu usluge. Prodajna cijena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv dio nepohodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više sledećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajnog za datu destinaciju i to: smještaja, ishrane, prevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena jedinstvena cijena koju Putnik plaća (dalje: **standardne usluge**), ako nešto drugo nije Programom predviđeno ili posebno ugovoreno.

Cijena aranžmana **NE** obuhvata, ako nešto drugo nije ugovoreno:

- Fakultativne izlete koji predstavljaju zaseban ugovor zaključen sa organizatorom izleta
- Troškove pribavljanja i izdavanja viza
- Ulaznice za objekte koji se posjećuju
- Osiguranje Putnika i prtljaga koje se ugovara posebno
- Dodatne usluge: lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenje ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznice u objekte i na manifestacije, osiguranje Putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenje sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, ljekarskih, telefonskih, internet i dr. usluga, posebno sjedište u prevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd.), dodatni obroci, napojnice za brodsko osoblje i druge vidove posebnih vanstandardnih usluga i sl. (**posebne usluge**)

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu su određeni od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu na dan početka putovanja). Sve vrste usluga koje nisu predviđene Programom Putnik mora posebno pisanim putem ugovoriti sa Organizatorom. Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora zaključuje ili prihvata posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Ukoliko Putnik zahtijeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, van Programa, plaća je na licu mjesta predstavniku strane agencije - trećeg lica, u valuti zemlje u kojoj se nalazi, a Organizator nije odgovoran za usluge koje pruži i naplati strana agencija, u inostranstvu, odnosno neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile potvrđene Programom putovanja, niti obuhvaćene pismenim Ugovorom o putovanju.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom ne podrazumijeva cijelodnevni boravak Putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti i dr., na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Za avio-aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodrom koji je najmanje dva sata ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primjenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio saobraćaja. Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima.

Po pravilu odlazak/dolazak, polijetanje/slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutranjim časovima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. "hladnog obroka" van ili u smještajnom objektu, smatra se da je Program u cijelosti izvršen.

Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje (a kod nekih vidova prevoza putovanje može trajati i više dana), ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredeljenja, već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja pa eventualni prigovor ne bi bio opravdan, ako je izjavljen u vezi zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA: Smještajni objekti i smještajne jedinice, prevozna sredstva i druge usluge, opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja Programa, a različiti su i nisu uporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije. U Programu je navedena kategorizacija smještajnih objekata u trenutku zaključenja Ugovora, Organizatora i ino partnera. Ishrana, komfor i kvalitet usluge zavise prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja su Organizatora. Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge (prosječne standarde kvaliteta, uobičajne i specifične za određene destinacije i mjesta), zbog čega je neophodno da Putnik ugovori posebne usluge, ukoliko ih želi ili su mu neophodne.

Opisi iz Programa se odnose isključivo na smještajne objekte sa pripadajućim sadržajima, a ne i na njihovo šire okruženje. Pojedini sadržaji u Programu ne moraju biti u funkciji imajući u vidu period boravka i druge parametre (okolne objekte, konfiguraciju terena i slično).

Usluge turističkog vodiča, turističkog pratioca, lokalnog turističkog vodiča i turističkog animatora ili lokalnog predstavnika Organizatora predviđene Programom ne podrazumijevaju njihovo cijelodnevno kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva turističkog vodiča, turističkog pratioca ili predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polaska, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih Opštih uslova i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi Putnik u cijelosti.

6. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ: Raspored soba/apartmana u hotelu određuje recepcija istog. Hoteli mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smještajnih objekata i jedinica. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatiće bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu parkinga, buke i dr. uslove. Ako pet dana prije ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne odredbe Ugovora: vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smještaja dužan je da izmjene bez odlaganja saopšti Putniku u pismenoj ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču. Putnik može u roku od dva dana od dana prijema obavještenja o izmjenama Ugovora da prihvati izmjene Ugovora ili da raskine Ugovor uz povraćaj uplaćene cijene, o čemu je dužan da bez odlaganja obavijesti Organizatora na način na koji je izvršio rezervaciju.

Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, ugovoreni smještaj može se bez saglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u cijeni srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocijenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. Ako drugačije nije ugovoreno, smještaj Putnika u objekat je najranije posle 16:00h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09:00h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, ni na cijenu prevoza.

Ako drugačije nije ugovoreno, trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu pogoršati kvalitet smještaja, u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje. Po pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na njen eventualni drugačiji sastav, miris i ukus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom za sve ostale potrebe. Princip funkcionisanja klima uređaja razlikuje se u zavisnosti od destinacije, objekta i kalendarskog perioda u toku godine, i ne mora podrazumijevati neprekidan rad u toku 24 časa. Osim kod namjere i grube neodgovornosti, Organizator nema nikakvu odgovornost za predmete, koji se obično ne nose sa sobom. Zato se putnicima ne preporučuje, da na putovanja nose sa sobom vrijedne predmete, a u suprotnom putniku se preporučuje da iste preda uredno na čuvanje. U slučaju eventualne štete koju gost učini u smještajnoj jedinici ili objektu, dužan je da iznos nastale štete, nadoknadi vlasniku objekta ili predstavniku lokalne agencije - ino partneru.

U slučaju Last Minute aranžmana, broj kabine je poznat tek po dolasku na brod, što znači da nije moguće birati tip kabine i lokaciju u Last Minute ponudi. Organizator isključivo garantuje kategoriju rezervisane kabine, onako kako je navedeno u datoj ponudi. U slučaju rezervisanja više kabina, Organizator ne garantuje smještaj u susjednim kabinama, jer je često riječ o poslednjim dostupnim kabinama na brodu.

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija). Usluga **ALL INCLUSIVE** ili **ALL INCLUSIVE LIGHT** i bilo koja druga usluga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji. Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu putovanja, podrazumijeva kontinentalni doručak. Ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, hotel ima pravo da umjesto usluge samoposluživanja servira uslugu a la carte posluživanje. U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za izvršenu uslugu ishrane u skladu sa tim dogovorom.

Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika, rok važenja, datum rođenja, broj pasoša) može imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u cjelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja. Neispravnost bilo kog putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja, usljed zabrane Putniku, od strane pograničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja Organizatora, što molimo da imate u vidu.

Usluge transfera i prevoza Putnika podrazumijevaju standardni kvalitet po važećim propisima zemlje gde se usluga realizuje i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sjedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, izuzev ako je to posebno ugovoreno, itd.).

U prevoznim sredstvima zabranjeno je pušenje, konzumiranje opojnih sredstava i alkohola. Putnik ima obavezu primijerenog ponašanja u prevoznom sredstvu, ukoliko je pod uticajem alkohola, droge ili neprimjerenog ponašanja, Organizator ima pravo da odbije uslugu prevoza ili da ga u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, a dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora, a ukoliko Putnik ne dođe zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva do hotela, primijenjivaće se skala otkaza iz člana 10. Putnik ne smije uznemiravati svojim ponašanjem službena lica u autobusu: vozače i vodiče, u protivnom biće odmah udaljen iz prevoznog sredstva. Putni pravac, pauze, mjesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič/vozač. Vodič/vozač ima pravo da, zbog neizbježnih okolnosti, promijeni red vožnje, itinerer puta ili redosljed obilazaka lokaliteta. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu. Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima o komforu autobusa (mini bus, autobus ili double decker) bez prethodnog informisanja Putnika o tipu autobusa. Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu u prevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mjesta.

Prevoz putnika koji se obavlja, vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima, direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima kojima se regulišu pomenute vrste saobraćaja.

7. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI: Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom Republike Crne Gore. Obaveza je Putnika da obavijesti Organizatora da li će putovati sa stranom putnom ispravom, u suprotnom, dužan je da se samostalno upozna sa viznim, carinskim, zdravstvenim i dr. uslovima koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju u nadležnom konzulatu, kao i da sva potrebna dokumenta obezbijedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvu mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje šest mjeseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora, niti Posrednika, nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih i drugih dokumenata ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku.

Putnik je odgovoran da blagovremeno i samostalno pribavi sve potrebne putne isprave (pasoš, vizu, putno osiguranje i dr.), kao i da se uredno informiše o svim važećim propisima i uslovima ulaska u stranu zemlju, kao i ulaska u države Evropske unije i države Island, Lihtenštajn, Norveška i Švajcarska, koji stupaju na snagu 12.10.2025. godine. Više informacija o **ETIAS propisima** možete pronaći na www.europa.eu/etias.

Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbijediti nove i snositi sve eventualne štetne posljedice po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti posebne usluge vezane za njegovo zdravstveno stanje (specifična ishrana, karakteristike smještaja i sl.). Za putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza je Putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbijedi odgovarajuće potvrde o tome i da u slučaju eventualnih posljedica sam snosi odgovornost za štetu. Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise Republike Crne Gore, tranzitnih zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posljedice i troškove snosi sam Putnik. Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 10 ovih Opštih uslova.

8. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA: Prije otpočinjanja putovanja, Organizator može jednostrano da izmijeni Ugovor o putovanju ako:

- je pravo Organizatora na jednostranu izmjenu Ugovora predviđeno Ugovorom
- ako je izmjena zanemarljiva

Ako prije ugovorenog dana otpočinjanja putovanja Organizator utvrdi da je prinuđen da izmijeni pojedine bitne elemente Ugovora o putovanju, kao što su cijena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smještaja ili ako Organizator ne može da ispuni posebne zahtjeve Putnika sa kojima se saglasio, Organizator odnosno Posrednik je dužan da bez odlaganja obavijesti Putnika. Obavještenje o izmjeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je Organizator dužan da bez odlaganja obavijesti Putnika. Obavještenje o izmjeni uslova Ugovora sadrži razuman rok u kojem je Putnik dužan da obavijesti Organizatora, odnosno Posrednika da li prihvata predložene izmjene ili raskida Ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posljedicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamjenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj cijeni. U slučaju da Putnik prihvati predložene izmjene Ugovora ili prihvati zamjensko putovanje, Organizator je dužan da zaključi novi Ugovor o putovanju i obezbijedi novu Garanciju putovanja. Ako izmjena Ugovora ili zamjensko putovanje dovede do manjeg kvaliteta ili prouzrokuje dodatne troškove za Putnika, Organizator je dužan da Putniku omogući odgovarajuće umanjenje cijene. U slučaju raskida Ugovora, Organizator će refundirati sve uplate primljene od Putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida Ugovora.

Organizator može da raskine Ugovor o putovanju i da prije otpočinjanja putovanja isplati Putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:

1. Broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog Ugovorom i Organizator obavijesti Putnika o raskidu u roku koji je određen Ugovorom, koji ne može biti kraći od:
 - 20 dana prije otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana
 - 7 dana prije otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana
 - 48 sati prije otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana
2. Organizator spriječen da izvrši Ugovor usled neizbježnih i vandrednih okolnosti. U tom slučaju Organizator je dužan da obavijesti Putnika o raskidu Ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a prije otpočinjanja turističkog putovanja. Organizator je dužan da Putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova Putnika nastalih usred raskida Ugovora.

Organizator putovanja, može otkazati putovanje potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vandrednih okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći, niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da Program ne objavljuje i uplate ne prima. U slučaju nastupanja vandrednih okolnosti obje ugovorene strane imaju pravo da Ugovor raskinu, pri čemu Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost ukoliko Putnik odbije ponuđeni obezbijedeni povratak. Ukoliko se putovanje iz ovih opravdanih razloga prekida, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Ukoliko u Programu nije posebno navedeno, da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 20 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 15 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, brodovima, vozovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Organizator se oslobađa ispunjena Ugovora onda, ako Putnik u okviru grupnog putovanja ometa sprovođenje putovanja usljed grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu, ukoliko je kriv, Organizatoru nadoknadi pričinjenu štetu. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.

9. PROMJENE CIJENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ: Cijena aranžmana određena je cjenovnikom važećim na dan zaključenja Ugovora, te obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada Organizator može zahtijevati povećanje cijene. Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je to pravo ugovoreno, i ako je ugovoreno da Putnik ima pravo na umanjenje cijene. Povećanje, odnosno umanjenje cijene je moguće:

- ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promjene cijene prevoza, usled promjene cijene goriva i drugih izvora energije;
- ako je došlo do promjene postojećih taksi ili uvođenje novih taksi, uključujući i boravišne takse, avio takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;
- ako je došlo do promjene deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (stav 10) Organizator ima pravo na naknadu učinjenih administrativnih troškova. Za povećanje cijene do 8% u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, nije potrebna saglasnost Putnika, što znači da je Organizator putovanja ovlašten istu jednostrano povećati, a u protivnom, ukoliko povećanje cijene prelazi 8% od ukupne ugovorene cijene, Putnik može raskinuti Ugovor bez naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati, od dostavljanja obavještenja o povećanju cijene. Nezavisno od obima povećanja cijene, takvo povećanje će biti moguće samo ako Organizator obavijesti Putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obavještenje se Putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana prije otpočinjanja turističkog putovanja.

Ukoliko u naznačenom roku Putnik pismeno ne obavijesti Organizatora da prihvata uvećanu cijenu, smatra se da je Ugovor o putovanju raskinuo. Organizator je, u svako doba, ovlašten da zavisno od tržišnih kretanja i sopstvene poslovne politike, umani cijenu aranžmana; gdje umanjenje djeluje samo ubuduće i nije od uticaja na već zaključene Ugovore, pa ne može predstavljati osnov bilo kakvih zahtjeva prema Organizatoru putovanja za povraćaj eventualne razlike u cijeni.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Putnik u svako doba ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti Organizatora putovanja. Datum pismenog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja u skladu sa zakonom pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, ako Programom putovanja nije drugačije određeno i to:

- Više od 180 dana prije polaska putnika plaća fiksne troškove od **100€** po osobi (**bespovratno**)
- Od 179 do 120 dana prije polaska putnik plaća **15%** vrijednosti putovanja
- Od 119 do 90 dana prije polaska plaća **30%** vrijednosti putovanja
- Od 89 do 60 dana prije polaska plaća **45%** vrijednosti putovanja
- Od 59 do 30 dana prije polaska putnik plaća **75%** vrijednosti putovanja
- Od 29 do 0 dana prije polaska putnik plaća **100%** vrijednosti putovanja
- Nakon polaska i "nepolaska" putnik plaća **100%** vrijednosti putovanja
- Nepotpune i/ili nevažeće putne isprave putnik plaća **100%** vrijednosti putovanja - minimum **100€** po osobi

Promjena bitnih elemenata Ugovora kao što su datum, destinacija, prevozno sredstvo, smještajni objekat, nedobijanje vize, neplaćenje ugovorene cijene i slično smatra se odustajanjem Putnika od putovanja. Odustanak jednog ili više putnika iz Ugovora o putovanju, ne oslobađa ostale putnike iz Ugovora obaveze isplate cjelokupnog ugovorenog putovanja. Takav slučaj će se smatrati promjenom ili odustankom od ugovorenog putovanja i primjenjivaće se naprijed navedene odredbe za slučaj odustajanja od putovanja, osim u slučaju da putnici sami pronađu zamjenu, kada će se obračunati i naplatiti samo stvarni učinjeni troškovi zamjene putnika i to samo u slučaju da su za to ispunjeni svi zakonski i vremenski (termini) uslovi za primjenu.

Za pojedine brodske i avio kompanije vrijede njihovi uslovi otkaza putovanja. U slučaju da u bilo kojem trenutku dođe do promjene uslova od strane brodske ili avio kompanije, novi uslovi imaju prednost i uvažavaju se strožiji uslovi. Za putovanja gdje **ALLEGRA-MONTENEGRO D.O.O.** nastupa samo kao Posrednik, vrijede Opšti uslovi izabrane brodske ili avio kompanije, ponuđača izabrane usluge ili Organizatora. Uslovi brodskih kompanija, ponuđača drugih usluga i drugih organizatora su na raspolaganju u njihovim katalogima, na njihovim web stranicama i u drugim publikacijama koje te kompanije objavljuju.

U određenim slučajevima, kada je to propisano posebnim promotivnim ponudama brodskih kompanija, prilikom potvrde putovanja potrebno je uplatiti **NEPOVRATNI DEPOZIT**.

Organizator putovanja je dužan da Putnika unaprijed informiše kada je rezervacija vezana za **NEPOVRATNI DEPOZIT**, a Putnik se potvrdom rezervacije saglašava sa sledećim uslovima:

- **NEPOVRATNI DEPOZIT** predstavlja iznos koji se ne vraća u slučaju otkaza putovanja, bez obzira na razlog otkaza.
- U slučaju da Putnik odustane od putovanja, iznos **NEPOVRATNOG DEPOZITA** neće biti vraćen, čak ni u situacijama kada bi prema standardnim uslovima otkaza putovanja povraćaj bio moguć.
- U slučaju da dođe do promjene uslova od strane brodske kompanije ili do otkaza koji nije u domenu odgovornosti Organizatora putovanja, Organizator nije u obavezi da nadoknadi iznos **NEPOVRATNOG DEPOZITA**.
- Putnicima se savjetuje dodatna pažnja prilikom rezervacije koja uključuje **NEPOVRATNI DEPOZIT**.

Odustajanjem nakon polaska smatraju se i sledeći slučajevi: ako Putnik nije stigao na ukrcaj iz bilo kojeg razloga, ako je napustio otpočeto krstarenje bez obzira na razlog, ako nije u mogućnosti da nastavi putovanje jer je naknadno utvrđeno da nema važeću putnu ispravu i/ili ulazne i tranzitne vize država koje obuhvata putovanje.

Svaka promjena imena Putnika se naplaćuje u iznosu od najmanje **50€** po osobi, ukoliko to brodska ili avio kompanija dozvoljava.

Putnik je u obavezi Organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti ili izbjeći, a koje bi, da su postajale u vrijeme zaključenja Ugovora, predstavljale opravdan razlog da se Ugovor ne zaključi: iznenadne bolesti Putnika, bračnog druga, djeteta, roditelja, brata ili sestre, tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom srodstva, smrti Putnika, bračnog druga, roditelja, brata ili sestre, tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom srodstva, odnosno poziva za vojnu vježbu Putnika ili elementarne nepogode zvanično proglašene u zemlji polazišta ili odredišta, proglašeno vandredno stanje, vandredna situacija. O nastupanju naprijed navedenih okolnosti Putnik mora pružiti valjane dokaze (umrlicu, dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja za slučaj prijevremene spriječenosti za rad, poziv za vojnu službu, otpusnu listu stacionirane ustanove i sl.) i jedino pod tim uslovom može zahtijevati povraćaj uplaćenih sredstava, ako isti prelaze stvarne troškove Organizatora. Situacije kao što su, primjera radi, teroristički napadi, eksplozije, bolesti, zaraze, epidemija, zabrana putovanja, i sl. povodom kojih

je zvanično proglašeno vandredno stanje, i to u administrativnoj oblasti gdje se nalazi odredišna destinacija, u vrijeme predviđeno za putovanje, u dužem trajanju, mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz u smislu gore navedene odredbe.

Kod otkaza Ugovora, Organizator Putniku ne vraća uplaćeni iznos na ime osiguranja i dobijanja vize.

Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja, Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj odgovarajućeg dijela cijene, neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan dio usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mjere, kako bi se moglo nastaviti putovanje ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa članom ili stavom 14 (reklamacije), ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

Avio karte na čarter programima ili na redovnim linijama je STVARNO PRIČINJEN TROŠAK. Podliježe naplati svih 100% troškova bez obzira na razlog otkaza i način kupovine, da li je kupljena kroz cijenu aranžmana ili samo avio prevoza. Takođe, stvarno učinjeni trošak predstavljaju troškovi fiksnog zakupa smještaja, avio karte, autobuskog ili brodskog prevoznika, ili druge karte, administrativne troškove Organizatora, kupljene ulaznice ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati.

Novac se može vratiti isključivo lično Putniku ili licu koje je izvršilo uplatu na ime Putnika.

U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od ugovarača osiguranja.

11. PRTLJAG: Prevoz prtljaga do određene težine koju određuje prevoznik je besplatan. Kod prevoza autobusom, Putnik može ponijeti dva komada prtljaga. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cijenama prevoznika. Za grupna putovanja prevoz prtljaga avionom podrazumijeva dozvoljenu težinu prtljaga definisanu Programom putovanja u kg po osobi. Svaki višak težine, se naplaćuje naknadno po kilogramu u zavisnosti od važećih pravila avio kompanije - avio prevoznika. Na svim aerodromima se primjenjuju posebna bezbjednosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo da se za više informacija Putnik informiše na aerodromu Podgorica u Podgorici na telefon +382 (0)20 444 244 / 19880 ili na web sajtu: www.montenegroairports.com. Štete i gubitak prtljaga na letovima Putnik je dužan da prijavi bez odlaganja na licu mjesta nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat Formular za prijavu štete.

Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smještaju). Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu prevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prevozniku, kao i prtljagu unijetom u smještajni objekat, u kom slučaju je Putnik dužan neprekidno imati pod punom pažnjom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, kao i da lična dokumenta, stvari i vrijednosti ne ostavlja u prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak i nije dužan da isplati naknadu štete. Putnicima se ne preporučuje da na putovanje nose sa sobom vrijedne predmete.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenje ili nestanak prtljaga lokalnom predstavniku Organizatora ili ino partneru. Ukoliko Putnik svojom krivicom propusti da prijavi nedostatke, gubi pravo na naknadu i dalja potraživanja vezana za učinjeni propust. Savjetuje se putno osiguranje koje može dodatno da pomogne u slučaju štete i gubitka prtljaga.

Organizator putovanja nema uticaja na posljedice koje su neizbježne uprkos primjeni dužne pažnje i situacija koje Organizator nije mogao predvidjeti, kao što su štete nastale na prtljagu, kao i izgubljeni ili otuđeni prtljag.

12. GARANCIJA PUTOVANJA: U skladu sa odredbama Zakona o turizmu i ugostiteljstvu, Organizator posjeduje Garanciju putovanja odnosno Osiguranje garancije turističkih putovanja po polisi broj POL-00324105 sa trajanjem od 15.01.2026. do 15.01.2027. godine zaključenog 23.12.2025. sa osiguravačem AD Sava Osiguranje, Svetlane Kane Radević 1, Podgorica, Crna Gora.

Osiguranje je zaključeno u skladu sa članom 17, stav (2) Zakona o turizmu i ugostiteljstvu ("Sl. list Crne Gore", br. 002/18 od 10.01.2018, 004/18 od 26.01.2018, 013/18 od 28.02.2018, 025/19 od 30.04.2019, 067/19 od 11.12.2019, 076/20 od 28.07.2020, 130/21 od 16.12.2021). Osiguranje je zaključeno u skladu sa Uslovima za osiguranje garancije turističkih paket aranžmana (U-GTPA-04/22) koji su usvojeni 26.04.2022. godine i koji su sastavni dio ugovora o osiguranju.

Osiguranje garancije turističkih paket aranžmana: kojom se korisniku osiguranja pruža osiguravajuće pokriće za štete koje su prouzrokovane:

1. Neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza određenih ugovorom o putovanju, programom putovanja, odnosno programom izleta;
2. Uslijed nemogućnosti turističke agencije - organizatora putovanja da izmiri troškove nužnog smještaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mjesto polaska u zemlji i inostranstvu.

13. PUTNO, ZDRAVSTVENO I DRUGA OSIGURANJA: Organizator je dužan informisati putnika o mogućnosti obezbijeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu, kao i paketa putnog osiguranja (osiguranje prtljaga, osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja i dr.) za putovanja u inostranstvu. Preporučuje se Putniku da obezbijedi polise za navedeni paket putnog osiguranja. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbijedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog liječenja.

Organizator može posredovati na zahtjev Putnika u ugovaranju polise putnog zdravstvenog osiguranja, osiguranja od otkaza putovanja, osiguranja za prtljag, kao i drugih vrsta osiguranja po izboru Putnika, isključivo u ime i za račun Putnika kod ugovorene osiguravajuće kuće. Sva prava i obaveze iz Ugovora o osiguranju, pripadaju isključivo Putniku i osiguravajućoj kući, koja je jedini odgovorni subjekt za ispunjenje obaveza iz Ugovora o osiguranju. Organizator putovanja ne snosi odgovornost za ispunjenje obaveza iz ugovorene polise osiguranja.

14. REKLAMACIJA PUTNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA: Putnik je obavezan da bez odlaganja na licu mjesta opravdanu reklamaciju saopšti lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan ili ga nema, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili direktno Organizatoru i sarađivati u dobroj namjeri da se otklone uzroci reklamacije i prihvatiti ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, Putnik može kontaktirati **ALLEGRA-MONTENEGRO D.O.O.** preko mobilnog telefona +382 67 641164 i fiksnog telefona +382 30 315666, radnim danima od 08:00 do 20:00 časova i subotom od 08:00 do 18:00 časova po srednjeevropskom vremenu ili preko emaila: info@allegrakrstarenja.com i na adresi: Marina bb, Šetalište kralja Nikole, 85000 Bar, Crna Gora.

Potrebno je da Putnik navede broj Ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta/broda, imena putnika, adresu ili broj telefona preko kojih se može kontaktirati. Putnik je u obavezi da dobronamjerno sarađuje, a Organizator putovanja je dužan da u razumnom roku koji zavisi od svakog pojedinačnog slučaja, opravdanu reklamaciju otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i sl.).

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora ili izvršiocem usluga o tome na licu mjesta sastavlja Potvrdu koju oboje potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio sa korišćenjem ponuđenog rješenja, smatra se da je Program u cjelosti izvršen.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mjesta, Putnik je u obavezi da u roku od osam dana nakon ugovorenog dana završetka putovanja, odnosno u roku od 30 dana od dana utvrđenog nedostatka Organizatoru, lokalnom predstavniku organizatora ili lokalnoj turističkoj agenciji dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtjev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob i druge dokaze) i zahtijevati povraćaj razlike u cijeni. Svaki Putnik potpisnik Ugovora u svoje ime i u ime lica iz Ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, jer Organizator neće razmatrati grupne reklamacije.

Poželjno je da prigovor Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Organizatora u Baru, **Marina bb, Šetalište kralja Nikole**. Putnik može da izjavi prigovor i usmeno u sjedištu Organizatora ili putem telefona **+382 67 64 11 64**, elektronskim putem preko e-mail adrese: info@allegrakrstarenja.com, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu dokumentacije iz koje se vidi osnovanost prigovora.

Organizator je dužan da Putniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija. Organizator je dužan uzeti u razmatranje samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mjesta.

Putnik gubi pravo na srazmjerno sniženje cijene i naknadu štete ako neblagovremeno, nesavjesno i na propisani način propusti da ukaže Organizatoru na odstupanje između pruženih i ugovorenih usluga, osim ako se propuštanje ne može staviti Putniku na teret.

Organizator je dužan dostaviti Putniku pisani odgovor na Prigovor u roku od osam dana od dana prijema prigovora Putnika, odnosno u roku od 15 dana od dana dostavljanja blagovremenog i osnovanog prigovora putniku isplatiti razliku u cijeni na ime neizvršenih, neadekvatno izvršenih odnosno djelimično izvršenih usluga. Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, Organizator će dostaviti Putniku odgovor da isti u ostavljenom roku uredi pod prijetnjom propuštanja. Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku odgovoriti Putniku i na prigovore koji su neblagovremeni, neosnovani ili neuredni.

Sniženje cijene po prigovoru Putnika može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene Programa.

Putnik i Organizator se obavezuju da će sve eventualne sporove pokušati da riješe međusobnim dogovorom, u suprotnom ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Podgorici, uz primjenu odredbi Zakona o turizmu, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača i Opštih uslova putovanja Organizatora.

Svaki zahtjev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima prije isteka roka za rješavanje reklamacije smatraće se preuranjenim kao i obavješćavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora. U tom slučaju će Organizator zatražiti zaštitu svojih prava i naknadu pretrpljene štete pred sudskim organima.

15. INDIVIDUALNA PUTOVANJA "NA UPIT" I POJEDINAČNE USLUGE: Za individualne rezervacije na upit Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit koji ne može biti manji od **100€**. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cijenu aranžmana. Ako Putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u cjelosti u skladu sa zahtjevima Putnika, iznos depozita zadržava Organizator u cjelosti.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Putnik je upoznat da je Organizator usaglasio svoje poslovanje sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i saglasan je da lični podaci Putnika i saputnika sa Ugovora o putovanju kao što su: JMBG, broj putne isprave, broj telefona, e-mail adresa, poštanska adresa stanovanja, koje isti Putnik daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora i mogu se koristiti na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti podataka ličnosti. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog Programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto, vrijeme i cijena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

Potpisivanjem Ugovora, Putnik se saglasio da povremeno prima SMS i email poruke sa obavještenjima vezanim za putovanja iz Ugovora kao i promotivne ponude Organizatora na broj mobilnog telefona i e-mail adresu koju je dostavio Organizatoru. U svakom trenutku, Putnik ima mogućnost **ODJAVE**, kojom se prekida dalje obavješćavanje o promo ponudama.

17. OBAVEZNOST PRIMJENE: Organizator može Programom putovanja ili posebnim Opštim uslovima predvidjeti povoljnije odredbe za Putnika u odnosu na ove uslove, a u izuzetnim slučajevima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma: đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi, korporativna putovanja i dr.). Organizator može predvidjeti i nepovoljnije uslove za Putnika u pogledu rokova i visine naknade kod odustajanja Putnika od putovanja i iznosa i rokova plaćanja i slično.

Ovi Opšti uslovi putovanja važe od 15.01.2026. godine.

Mihailo Vukić,
Izvršni direktor turističke agencije
ALLEGRA -MONTENEGRO D.O.O. BAR