Dertour d.o.o. Beograd kao generalni agent prodaje za Srbiju, Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu i Crnu Goru (u daljem tekstu Dertour d.o.o. Beograd), smatra se organizatorom putovanja u skladu sa Zakonom o turizmu Republike Srbije („Sl. glasnik RS“ br. 17/2019), kada agencija nudi i prodaje turističko putovanje koje je sačinio organizator putovanja koji nema sedište u Republici Srbiji.
Dertour d.o.o. Beograd preuzima odgovornost za pridržavanje organizatora putovanja DER Touristik Deutschland GmbH opštim uslovima putovanja navedenim u daljem tekstu, i solidarno snosi odgovornost.
Na osnovu člana 68. stav 1. tačka 2, a u skladu sa članovima 70. i 71. Zakona o turizmu (“Sl. glasnik RS”, br. 17/2019), direktor TA DERTOUR DOO iz Beograda, dana 25.09.2026., utvrđuje sledeće

OPŠTE USLOVE PUTOVANJA
(Dertour/Meiers Weltreisen i Dertour d.o.o. Beograd Opšti uslovi putovanja)

1. Prijava i potvrda
Turističke usluge Dertour-a možete da rezervišete u svakoj turističkoj agenciji ovlašćenoj za prodaju usluga ovog organizatora putovanja. Posrednik koji nudi na prodaju i prodaje turističko putovanje dužan je da u Programu putovanja i Potvrdi o putovanju naznači svojstvo u kome nastupa. 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 d.o.o. Beograd poslati u Vašu poslovnicu u najkraćem roku.
Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), potvrda o Garanciji putovanja i unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog i zdravstvenog osiguranja. Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora između Putnika i DERTOUR doo kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom. Predugovorno obaveštavanje bliže je određeno Programom putovanja u skladu sa članom 115. ZOZP.

2. Plaćanje
Uobičajeno je da se pri zaključenju ugovora uplati avans u vrednosti od 40% cene putovanja. Ova avansna uplata biće uračunata u cenu putovanja. Ostatak iznosa cene putovanja uplaćuje se oko 22 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao u skladu sa tačkom 17. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika iz Ugovora. Zaključenjem Ugovora, Program postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije, ili, ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.
Za blagovremenost uplate, merodavan je datum uplate, na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa tačkom 17. ovih Opštih uslova.
Prilikom plaćanja kreditnom karticom sa Vašeg računa će automatski biti zadužen određeni iznos u skladu sa određenim terminima. Nakon izvršene uplate Vaša putna dokumenta možete dobiti u poslovnici u kojoj ste izvršili rezervaciju. Uputstva u katalozima i programima mogu za pojedine usluge (npr. za neke posebne avionske tarife) imati raniji datum dospeća. Storniranjem kompletne rezervacije ove takse se smatraju odmah dospelim. Ukoliko avans i/ili ostatak iznosa ne uplatite u skladu sa odgovarajućim ugovorenim datumima dospeća ovlašćeni smo da nakon opomene sa postavljenim rokom odustanemo od ugovora o putovanju, pri čemu troškovi koji nastanu u vezi odustajanja od ugovora u skladu sa tačkom i 17 padaju na Vaš teret. Ukoliko ste rezervisali stan za odmor zakupodavac Vam pri predaji stana za odmor može tražiti odgovarajuću kauciju za sporedne troškove koje ćete morati da platite, kao i za eventualno nastalu štetu.

3. Program putovanja i usluge, izmene podataka pre zaključenja ugovora

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 obavešteni o promeni pre početka putovanja.

4. Cena i sadržaj usluga

Organizator prodaje turističko putovanje po prodajnoj ceni koja se iskazuje u jedinstvenom iznosu. Prodajna cena može biti iskazana u dinarima i u stranoj valuti. Kada su cene iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata se vrši u dinarima, primenjuje se zvanični srednji kurs Narodne Banke Srbije. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Prodajna cena iz Ugovora sadrži sve one troškove koji čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju turističkog putovanja i uključuje jednu ili kombinaciju sledećih usluga prosečnog kvaliteta uobičajenog za datu destinaciju i objekte i to: smeštaja, ishrane, prevoza, transfera, redovne usluge predstavnika na destinaciji, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena cena koju putnik plaća, i koja je iskazana u jedinstvenom iznosu koji putnik plaća za svaku ugovorenu uslugu.

Cena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno, troškove: lokalnog turističkog vodiča, posebne usluge predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korišćenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korišćenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, lekarskih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sedišta u prevoznom sredstvu, troškove smeštaja u jednokrevetnoj sobi, sobe sa posebnim karakteristikama (pogled, sprat, veličina, balkon itd), dodatni obroci i dr.

Fakultativni i prateći troškovi u smeštajnim objektima tipa kuće za odmor ili stanovi, a koji zavise od potrošnje, po pravilu nisu uključeni u cenu putovanja. Ukoliko u opisu usluga nije drugačije navedeno, iste treba platiti neposredno na licu mesta.U stanu/kući sme da stanuje samo broj odraslih lica i dece koji su navedeni u opisu usluga i Potvrdi putovanja. Navedeni termini dolaska i odlaska su obavezni. Kod predaje ključeva može se kao obezbedjenje zahtevati odredjeni iznos (kaucija) za eventualne štete ili prateće troškove koji nastaju u zavisnosti od potrošnje i koji treba da se plate na licu mesta. Povraćaj se vrši kada se stambena jedinica vrati u urednom stanju po završetku boravka.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine u odnosu na dan početka putovanja a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne pune cene putovanja.

U cenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

Ako u naznačenom roku, Putnik pisanim putem ne obavesti Organizatora da odustaje od Ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a štp može biti i kroz izvršenu uplatu.

5. Izmene usluga i cena

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

Mi zadržavamo pravo promene cena usluga, koje su unapred potvrdjene 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.

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.

U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.Ako u primerenom roku, ne dužem od 48 sati, Putnik pisanim putem ne obavesti organzatora da prihvata promenu ugovorene cene, smatra se da je raskinuo Ugovor. Naknadna sniženja cena Programa van navedenih razloga ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

6. Odustajanje klijenta, promena rezervacije, zamena putnika

6.1 Odustajanje Pre početka putovanja možete u svako doba odustati od putovanja. O odustajanju nas morate obavestiti dopisom. Ukoliko je putovanje rezervisano preko turističke agencije o odustajanju takodje morate obavestiti i agenciju. Preporučuje se da se obaveštenje o odustajanju uputi u pismenoj formi. Ukoliko odustanete od putovanja ili ne iskoristite putovanje možemo da tražimo naknadu za prouzrokovanu štetu. Visinu naknade možete naći u tački 17 ovih opštih uslova putovanja. I pored toga Vi se slobodno možete pozvati na dokaze da šteta nije nastala ili je u odnosu na zahtevani paušal nastala neka neznatna šteta. Mi, takodje, zadržavamo pravo da, u tački 17 navedenih paušala, zahtevamo, stvarno učinjenu odštetu. U ovom slučaju obavezni smo da zahtevanu odštetu potkrepimo konkretnim dokazima i navedemo tačan iznos imajuću u vidu nastale troškove i eventualne izdatke druge vrste.

6.2 Promena rezervacije Ukoliko se nakon rezervacije u skladu sa Vašim željama budu vršile izmene u pogledu datuma putovanja, ciljnog odredišta putovanja, mesta početka putovanja, smeštaja ili vrste prevoza naši troškovi su po pravilu isti kao i u slučaju odustajanja s Vaše strane. Stoga Vam moramo obračunati troškove u istom iznosu koji bi u trenutku promene rezervacije nastao u slučaju odustajanja. Za izmene druge vrste, koje su tek neznatnog značaja, obračunavamo pak, nadoknadu za obradu od 50 evra.

6.3 Zamena putnika Sve do početka putovanja svaki prijavljeni putnik može ustupiti nekom trećem licu svoj aranžman ukoliko nam je ovu promenu prijavio. Do protivljenja zameni putnika s naše strane može doći ukoliko ovo lice ne ispunjava određene zahteve putovanja ili je njegovo učešće protivno zakonskim propisima ili naredbama neke službe. Ukoliko lice koje menja Vas prihvati ugovor, Vi zajedno sa ovim licem garantujete kao dužnik na ukupni iznos za cenu putovanja, kao i za uvećanje troškova koji su nastali ulaskom trećeg lica.

6.4 Pismena forma Obaveštenja o odustajanju, promeni i izmenama rezervacije u principu ne zahtevaju posebnu formu, ali ukoliko je u Vašem interesu da imate dokaza za to, onda u svakom slučaju treba da budu u pismenoj formi.

7. Neiskorišćenje usluge

Ukoliko neke od usluga putovanja koje su Vam uredno ponudjene ne možete da iskoristite zbog prevremenog povratka ili nekog drugog hitnog razloga, nemate pravo na povraćaj odgovarajućeg dela cene putovanja. Mi ćemo se, pak, potruditi da od uslugodavca dobijemo naknadu na račun uštede na troškovima. Ova obaveza se neće ispunjavati kada se radi o manje značajnim uslugama ili u slučaju usluga za koje postoji zakonska obaveza plaćanja. Naknada za originalne vaučere koje mi obezbedjujemo (npr. hotelski lanci, iznajmljivanje kola) regulisana je u tačkama 6.1 i 17.

8. Odustajanje i raskid od strane organizatora putovanja

U sledećim slučajevima možemo odustati od ugovora o putovanju pre početka putovanja ili raskinuti ovaj ugovor posle početka putovanja:

a) bez poštovanja roka, ukoliko putnik u velikoj meri ometa preduzimanje putovanja bez obzira na našu opomenu ili ukoliko se u istoj meri ponaša protivno ugovoru, tako da je momentalno poništavanje ugovora opravdano. U slučaju da mi raskinemo ugovor zadržavamo pravo na cenu putovanja; ipak moramo da obračunamo vrednost uštedjenih troškova, kao i njihove prednosti koje dobijamo na osnovu nekih drugih usluga koje nismo preuzeli, uključujući iznose koje su nam uračunali nosioci usluga;

b) do 28 dana pre početka putovanja u slučaju da se ne može postići raspisani ili oficijelno odredjeni minimalan broj učesnika u putovanju, ako se u putnom aranžmanu, kao i u potvrdi putovanja za odgovarajuće putovanje ukazuje na minimalan broj učesnika, a ovaj broj, kao i period do kog se mora poslati izjava o povlačenju pre početka putovanja predvidjenog u ugovoru, navode jasno i čitko. U svakom slučaju dužni smo da Vas odmah nakon stvaranja

preduslova za nepreduzimanje putovanja o tome obavestimo i da Vam u što kraćem roku prosledimo izjavu o povlačenju. Bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 dana, će Vam biti vraćena uplaćena cena putovanja. Ukoliko još ranije bude očigledno da se ne može postići minimalan broj učesnika u putovanju, bićete o tome informisani.
Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;2) ako je izmena zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.Obaveštenje o izmeni uslova ugovora sadrži razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid kao i podatke o posledicama propuštanja roka i po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja. Ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida ugovora, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

9. 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 neiskorišćne 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.

10. Odgovornost organizatora putovanja (ograničenje odgovornosti)
10.1 Ugovorno ograničenje odgovornosti Naša ugovorna odgovornost za štete koje ne spadaju u telesne povrede ograničena je na trostruki iznos cene putovanja, a) ukoliko štetu uzrokovanu putniku nismo učinili namerno, niti iz grube nepažnje, ili b) ukoliko smo odgovorni za štetu učinjenu samom putniku zbog krivice nosioca usluge.
10.2 Deliktno ograničenje odgovornosti Naša deliktna odgovornost za štete na stvarima, koje nisu nastale sa namerom ili iz grube nepažnje, ograničava se na trostruki iznos cene putovanja. Najveća suma za pokriće odgovornosti važi za klijenta i putovanje. Shodno Montrealskom sporazumu ograničenja nemaju uticaja na moguće zahteve koji stoje u vezi sa prtljagom.
10.3 Ugovorno isključenje zakonske odgovornosti za dodatne usluge drugih dobavljača Ne odgovaramo za smetnje, kao ni za štete prouzrokovane licima i stvarima, a u vezi sa uslugama koje se izvršavaju kao dodatne usluge (npr. izleti, sportske manifestacije, posete pozorištu, izložbe, prevoz od i do ponudjenog polaznog mesta i ciljnog odredišta), ako su ove usluge kao dodatne usluge izričito i jasno naznačene u putnom aranžmanu i potvrdi rezervacije i uz navodjenje drugih dobavljača, tako da je evidentno da one nisu sastavni deo naših putnih usluga. Ipak, odgovorni smo za sledeće: a) za usluge koje obuhvataju prevoz od ponudjenog polazišta do ponudjenog ciljnog mesta putovanja, medjuprevoz i smeštaj tokom trajanja putovanja, b) ako i ukoliko smo mi uzrokovali štetu kao posledicu nemara sa naše strane u organizaciji i prosleđivanju informacija do drugih dobavljača.
10.4 U slučaju da Zakon u turizmu i/ili Zakon o zaštiti potrošača, utvrđuje širi obim prava putnika u odnosu na ove opšte uslove putovanja primenjivaće se odredbe Zakona Republike Srbije.

11. Obezbeđivanje ugovorenih usluga

11.1 Pomoć i obaveza saradnje Ukoliko se putovanje ne realizuje u skladu sa ugovorom možete da zatražite pomoć. Za to je potrebno Vaša saradnja – bez obzira na našu veoma važnu obavezu pružanja usluga. Stoga ste dužni da učinite sve što je u Vašoj moći, da biste doprineli otklanjanju smetnje i eventualno smanjili štetu koja nastaje ili da biste je potpuno izbegli. Posebno ste dužni da bez odlaganja prijavite Vaše reklamacije. Obratite se za to najpre našem lokalnom zastupniku na odredištu (pogledati putnu dokumentaciju). Ukoliko putna dokumentacija ne sadrži nikakvu napomenu u vezi lokalnog zastupnika, stupite u kontakt direktno sa nama! Do DERTOUR GmbH & Co KG ćete doći, ako pozovete broj ++49 211 95439512 tj. broj lokala navedenog u putnoj dokumentaciji: ponedeljak – petak od 9-18 h po srednjeevropskom računanju vremena, subota (samo lokal) .Možete se obratiti i Generalnom distributeru prodaje za tržišta Srbije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Crne Gore, DERTOUR d.o.o. Beograd, na telefon +381 11 7859 230, ili mail prodaja@dertour.rs. Molimo Vas da u svakom slučaju navedete broj putovanja, naznačen u vaučeru/ugovoru, odredište, datum putovanja i gore navedeni broj lokala.

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

11.3 Raskid ugovora Ukoliko je putovanje u velikoj meri otežano usled manjkavosti, a mi uprkos Vašem zahtevu nismo pružili pomoć u adekvatnom roku, možete da raskinete ugovor u skladu sa zakonskim odredbama. U tom slučaju dugujete nam deo cene putnog aranžmana koji se odnosi na izvršene usluge, ukoliko te usluge za Vas nisu bile u potpunosti bezvredne.

11.4 Naknada štete Bez obzira na smanjenje ili raskid ugovora možete da zahtevate naknadu štete zbog neispunjenja ugovornih uslova, osim ako manjkavost putovanja počiva na okolnosti koju mi nismo mogli da zastupamo.

Dertour doo je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu podnošenja reklamacije i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Dertour doo je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija, i da je čuva najmanje dve godine, od dana podnošenja reklamacije putnika. Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku, a u hitnim slučajevima ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumetima direktno **Generalnom distributeru prodaje Dertour doo**. Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Generalnog distributera prodaje za tržišta Srbije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Crne Gore) preko tel. broja +381 11 7859 230 radnim danima od 09.00 – 18.00 h, po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: prodaja@dertour.rs., adresa Francuska 5 Beograd. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamerno sarađuje i strpljivo sačeka u primerenom roku (okvirno od 24-48 h) da se opravdana reklamacija na licu mesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.nedostaci) i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara ugovorenoj usluzi.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno obavesti ovlašćenog predstavika i/ili Generalnog distributera prodaje/Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga. Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od petnaest dana od dana završetka putovanja, odnosno u roku od trideset dana od dana utvrđivanja nedostataka, dostavi osnovanu i dokumentovanu reklamaciju (pisanu reklamaciju na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki putnik potpisnik ugovora u svoje ime i u ime lica iz ugovora ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, reklamaciju podnosi pojedinačno, grupni prigovori se neće razmatrati. Poželjno je da reklamaciju Putnik dostavi u pisanoj formi na adresu Generalnog distributera prodaje Dertour doo preko e-maila: prodaja@dertour.rs, ili na adresu Francuska 5, Beograd, telefon 011 7859 240.

Takođe reklamaciju putnik može da dostavi i preko svoje turističke agenciji/posrednika, preko koje je izvršena rezervacija, kada će reklamacija odmah biti prosleđena Generalnom distributeru prodaje Dertour doo/Organizatoru.
Samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije će biti prihvaćene po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Pisani odgovor putniku se mora dostaviti u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem. U slučaju priznavanja reklamacije, odgovor na reklamaciju mora da sadrži izjašnjenje, predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok se može produžiti uz saglasnost Putnika i to treba evidentirati u knjigu reklamacija. Ukoliko prigovor nije kompletan i isti treba urediti, putniku će se dostaviti odgovor da istu u dostavljenom roku uredi pod pretnjom propuštanja.
U skladu sa dobrim poslovnim običajima u zakonskom roku putniku će se odgovoriti i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne. Sniženje cene po reklamaciji putnika može dostići samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorisćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja u vezi spornog odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima, kada je putniku ponuđena realna razlika u ceni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cenovnikom koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju, i drugim raspoloživim dokazima.
Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora smatraće se preuranjenim kao i obaveštavanje javnih glasila i medija povredom Ugovora.
11.5 Gubitak prtljaga i docnja u dostavljanju prtljaga Preporučujemo Vam da prilikom letenja hitno na licu mesta putem obrasca za prijavljivanje štete (P.I.R.) prijavite štetu i kašnjenje u dostavi prtljaga nadležnoj avio-kompaniji. Avio-kompanije po pravilu odbijaju da izvrše naknadu štete, ukoliko zahtev za prijavljivanje štete nije ispunjen. Šteta nastala prilikom gubitka prtljaga mora se prijaviti u roku od 7 dana, u slučaju kašnjenja u roku od 21 dan nakon izručenja. U ostalom, gubitak, šteta ili pogrešno odnošenje putnog prtljaga mora se prijaviti putničkoj agenciji ili lokalnom predstavništvu organizatora putovanja.

12. Isključivanje zahteva i zastarevanje
12.1 Zbog realizovanja putovanja protivno ugovoru klijent može da sprovede svoje zahteve u roku od mesec dana nakon ugovorom predvidjenog perioda za završetak putovanja. Sprovođenje ovih zahteva može da se izvrši samo u datom roku i to u odnosu na organizatora putovanja prema navedenoj adresi ili njegovom generalnom distributeru. Nakon isteka roka klijent može da sprovede svoje zahteve samo ako je bez sopstvene krivice bio sprečen da ispoštuje rok. To ne važi za rok za prijavljivanje štete na prtljagu, kašnjenja u dostavi prtljaga ili gubitka prtljaga prilikom letenja shodno tački 11.5 gore navedeni slučajevi moraju da se prijave u roku od 7 dana ako je reč o gubitku prtljaga, a 21 dan ako prtljag kasni nakon izručenja.
12.2 Zastarevanje
Zahtevi putnika, a u vezi sa povredom života, tela ili zdravlja, koji nastaju zbog nemarne povrede obaveza organizatora puta ili zbog namerne ili nemarne povrede obaveza zakonskog zastupnika ili saradnika organizatora putovanja, zastarevaju posle 2 godine. To važi i za zahteve za naknadu nekih drugih šteta, koje počivaju na povredi obaveza nastalih iz grube nepažnje organizatora putovanja ili namerne ili grube nepažnje zakonskog zastupnika ili saradnika organizatora putovanja.
a) Svi ostali zahtevi zastarevaju posle godinu dana
b) Zastarevanje prema tački 12.2 i 12.2a) počinje na dan kada treba da se završi putovanje shodno ugovornim odredbama.
c) Ukoliko su pregovori ili okolnosti vezane za zahtev izmedju putnika i organizatora puta nerešene, zastarevanje je otežano dok putnik ili organizator puta ne uskrati nastavak pregovora. Zastarevanje počinje najranije tri meseca nakon završetka otežanog perioda.

13. Obaveze informisanja o identitetu aktivne avio-kompanije (tzv. „Crna lista“)
Na osnovu odredbe Evropske Unije o informisanju putnika na letu o identitetu aktivne avio-kompanije, dužni smo da Vas prilikom rezervacije obavestimo o identitetu avio-kompanije, kao i o svim uslugama vazdušnog prevoza koje treba da se izvrše tokom putovanja. Ukoliko prilikom rezervacije još nije utvrdjena aktivna avio-kompanija, mi smo dužni da Vas obavestimo o avio-kompaniji tj. o avio–prevoziocu koji će verovatno realizovati ovo putovanje. Ukoliko smo upoznati sa informacijom o avio-kompaniji koja će realizovati putovanje, mi ćemo Vas o tome obavestiti. Ukoliko dodje do promene navedene aktivne avio-kompanije, mi ćemo Vas odmah obavestiti o toj promeni. Takozvana „Crna lista“ može da se aktivira izmedju ostalog na sledećoj internet stranici: http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_en.htm

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

15. Osiguranja
15.1 Insolventna osiguranja
Mi možemo da tražimo od Vas uplatu cene putovanja samo ukoliko je sigurno, da će pri otkazu odredjenih usluga zbog nemogućnosti plaćanja od strane turoperatora ili posle postupka za likvi-daciju, plaćena cena za Vaše putovanje ili povratak sa putovanja 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.

15.2 OSIGURANJA, DEPOZIT I GARANCIJA PUTOVANJA:
U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje i drugi vidovi osiguranja. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju izmedju putnika i osiguravajuće kuće. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informisan i upućen na obezbeđenje paketa putnog osiguranja, storno osiguranja i drugih vidova osiguranja.Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam obezbedi, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog lečenja.

U skladu sa odredbama Zakona o turizmu Organizator ima depozit u visini od 2.000 eur i garanciju putovanja za kategoriju licence A u visini 250.000- Eur kojom se za slučaj **A)** insolventnosti organizatora putovanja obezbeđuju: 1.troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, 2.potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao 3.potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika, u skladu sa opštim uslovima putovanja. 4. potraživanja razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja i za slučaj
B) naknade štete obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja 1.za potraživanje uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje organizator putovanja nije realizovao i 2. za potraživanje razlike između uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju i sredstava sniženih srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja. Period pokrića garancije putovanja je od datuma njenog izdavanja pa do završetka turističkog putovanja, odnosno do povratka putnika na ugovoreno odredište.

Garancija putovanja GLOBOS OSIGURANJA a.d.o. po Polisi osiguranja broj IN-0000156 od 22.09.2026., ugovorena je sa trajanjem osiguranja od 01.10.2026 do 01.10.2027 godine.
Garancija putovanja se aktivira bez odlaganja, odnosno u roku od 14 dana od dana nastanka osiguranog slučaja kod GLOBOS OSIGURANJA na telefon +38111 20 20 444, pisanim putem ili telegramom na adresu Bulevar Mihajla Pupina 165d ili na mail: office@globos.rs
(Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnanžne i izvršne sudse presude,odnosno odluke arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima)

16. Sudska nadležnost
16.1 Svi sporovi proizašli iz ili u vezi sa putnim ugovorom rešiće se mirnim putem.
16.2 Za slučaj podizanja tužbi protiv organizatora putovanja, odnosno generalnog agenta prodaje nadležan će biti sud u Beogradu.

17. Paušali u slučaju odustajanja

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:
Ukoliko Putnik blagovremeno otkaže putovanje (do 365 dana pre pocetka putovanja), Organizator ima pravo naknade samo učinjenih stvarnih troškova.

Visina paušala u slučaju odustajanja zavisi od odabrane usluge. Dalje podatke o visini paušala u slučaju odustajanja možete naći u našim uslovima uz svaku pojedinačnu ponudu. Molimo Vas da obavezno obratite pažnju na podatke koji za pojedine ponude odstupaju od opštih uslova putovanja! Osim toga obratite pažnju na to, da ako ste sastavili više usluga po pojedinačnim cenama (npr. let i obilazak, stan za odmor i izlet) storno takse se za to obračunavaju pojedinačno i sabiraju se na kraju.

17.1 Hoteli, transferi, paketi, krstarenja, izleti, turističke kartice, transferi i DERTOUR parkiranje na aerodromu
Od 365 dana do 42. dana pre početka putovanja 20% cene putovanja;
od 41. dana do 30. dana pre početka putovanja 35% cene putovanja;
od 29. dana do 22. dana pre početka putovanja 45% cene putovanja;
od 21. dana do 15. dana pre početka putovanja 55% cene putovanja;
od 14. dana do 7. dana pre početka putovanja 75% cene putovanja;
od 6. do 1. dana pre početka putovanja 85% cene putovanja;
na dan putovanja ili nepojavljivanje u objektu 100% cene putovanja.
17.2 Apartmani
Od 365 dana do 45. dana pre početka zakupa (početka putovanja) taksa za obradu od 25% cene zakupa odn. cene putovanja po smeštajnoj jedinici;
od 44. dana do 35. dana pre početka zakupa (početka putovanja) 50% cene zakupa odn. cene putovanja po smeštajnoj jedinici;
od 34. dana pre početka zakupa (početka putovanja) 80% cene zakupa odn. cene putovanja po smestajnoj jedinici;
na dan putovanja ili nepojavljivanje u objektu 100%.
17.3 Iznajmljivanje kola
U slučaju odustajanja od rezervacije do jednog dana pre početka putovanja (početka zakupa) naplaćujemo 26 evra po usluzi. Prilikom odustajanja na dan početka korišćenja usluge najma automobila nije moguće izvršiti povraćaj novca. Povraćaj novca ne vrši se u slučaju prevremenog vraćanja vozila.
17.4 Samo za grupne programe Za grupe od 15 osoba važe posebni storno uslovi. Vaša turistička agencija će Vas obavestiti o tome pismenim putem.
17.5 Za neke usluge postoje posebni storno uslovi. Molimo Vas da prilikom rezervacije zatrazite iste od Vaše turističke agencije.

Organizator putovanja može programom putovanja bliže odrediti rokove i visinu naknade kod odustanka putnika od putovanja u zavisnoszti od usluga koje sadrži pojedino turističko putovanje kao i za first minute i last minute putovanja o čemu je dužan predugovorno informisati putnika u skladu sa zakonom.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem putnika od putovanja.
Putnik je u obavezi Organizatoru naknaditi stvarne, odnosno pričinjene troškove (troškove prevoza, smeštaja, organizacije putovanja i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, - poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašenih od nadležnog organa zemlje putovanja. Organizator putovanja će se potruditi da povrati neiskorišćene usluge od pružaoca usluge, a ukoliko ih povrati, organizator putovanja će izvršiti povraćaj putniku, u skladu sa zakonskim odredbama.
Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.
Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je u slučaju zamene putnika obavezan da sa novim putnikom zaključi ugovor.
Stvarno pričinjen trošak predstavlja avio karta na čarter letu, i avio karta na redovnoj liniji koja je po uslovima avio kompanije nerefundabilna, te podležu naplati bez obzira na razlog otkaza. Takodje, stvarno pričinjen trošak su zakupi smeštaja, nerefundabilne tarife hotelskog smeštaja, izvršioca usluga, druge karte, administratovni troškovi organizatora, kupljene ulaznice, ili uplaćene druge vrste usluga koje se ne mogu refundirati itd.
U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača. U cenu putovanja nije uključeno ukoliko nije drugačije naznačeno putno osiguranje. Preporučuje se zaključivanje paketa osiguranja na putovanju, naročito osiguranja od troškova za odustajanje od putovanja kao i osiguranje za pokriće refundacionih troškova u slučaju nesreće ili bolesti. Storno osiguranje omogućava naknadu kompletnih troškova sa ili bez učešća putnika, u slučaju opravdanog odustanka od putovanja i/ili prekida putovanja i uz dostavljenu ispravnu dokumentaciju (kod primera osiguranih slučajeva), a po odobrenju osiguravajućeg društva.
Kod odustanka od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanju u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

18. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA

Lični podaci putnika koje je putnik dao organizatoru putovanja, u svrhu zaključenja i realizacije ugovora, statističke obrade i u svrhu ispitivanja zadovoljstva putnika pruženim uslugama, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora, i njihova tajnost je zagarantovana u okvirima Zakona o zastiti podataka licnosti Republike Srbije.
Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima. Dertour doo Beograd, obaveštava Putnika da se njegovi podaci prenose u druge zemlje radi obrade te da mogu biti dostupni i drugim licima koji prema prirodi svog posla ostvaruju uvid u lične podatke ili ih obradjuju u skladu sa zakonom kao i hotelima, turističkim agencijama, avio prevoznicima, rent a car kompanijama, sa čime je putnik jasno i nedvosmisleno saglasan.
Putnik može svoj pristanak na obradu podataka osim podataka neophodnih za zaključenje i realizaciju ugovora, povući u svako vreme pismenim zahtevom ili elektronskim putem slanjem zahteva na e mail adresu prodaja@dertour.rs, i može zahtevati brisanje svojih podataka i dobijanje potvrde o tome.

Putniku se predočava da se uzeti podaci o ličnosti obradjuju uz poštovanje bezbednosti i poverljivosti podataka o ličnosti, uključujući i sprečavanje neovlašćenog pristupa podacima o ličnosti i opremi koja se koristi za obradu.

19. OBAVEZNOST PRIMENE

Organizator može Pogramom predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đački, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.. Putnik može pokrenuti postupak radi vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležni telom samo ako je predhodno izjavio reklamaciju ili prigovor Organizatoru koji je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.Organizator je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.Vansudsko rešavanje potrošačkog spora putnik može da pokrene pred telom sa liste Ministarstva mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php.

Ovi Opšti uslovi važe od 01.10.2026.god. kojim danom prestaju da važe opšti uslovi objavljeni 01.10.2025.godine.

Organizator putovanja: **direktor Velička Mitova**

direktor Martin Fast

DERTOUR

DER Touristik Deutschland GmbH, Emil-von-Behring-Straße 6, 60439 Frankfurt
Sedište: Keln · Nadležni sud: Keln HRB 53152
Direktor: Dr. Ingo Burmester (Sprecher), Mark Tantz, Stephanie Wulf

Generalni agent prodaje u Srbiji:
DERTOUR d.o.o. Beograd, MB: 20142685, PIB: 104310175
Francuska 5, 11000 Beograd, Serbia
Telefon: +381-11-7859 240, Telefax: +381-11-2637 637, www.dertour.rs