



## NOVI OPŠTI USLOVI PANACOMP ZEMLJA ČUDA

**Turistička agencija/organizator putovanja PANACOMP ZEMLJA ČUDA** pruža usluge **putniku/korisniku usluga ili turističkog putovanja** na osnovu programa putovanja u pisanoj formi i objavljenoj u elektronskoj formi, po terminima objavljenim na web stranici [www.panacomp.net](http://www.panacomp.net), potvrđujući upit u direktnoj korisničkoj rezervaciji po rezervacionom formularu.

Ugovorom između turističke agencije/organizatora **PANACOMP ZEMLJA ČUDA** i **putnika/korisnika usluga ili turističkog putovanja** su **precizirane međusobne obaveze**, tako što obaveze između **putnika/korisnika usluga ili putovanja** i **PANACOMP-a** nastaju od trenutka prijema uplate depozita / 40% vrednosti od ukupnog iznosa usluga /. Posle celokupne uplate troškova aranžmana, organizator **PANACOMP ZEMLJA ČUDA** izdaje **putniku/korisniku usluga ili turističkog putovanja** vaučer sa sadržajima usluga uz instrukcije za putovanje.

### *Instrukcije za uplatu :*

PANACOMP devizni račun – nalog za uplatu u EUR iz inostranstva :  
**PANACOMP ZEMLJA ČUDA,**

Bulevar Cara Lazara 96,  
21000 NOVI SAD, SERBIA

**IBAN – RS3535500000200685659**

VOJVOĐANSKA BANKA AD NOVI SAD

**SWIFT / BIC – VBUBRS22 /VOJVOĐANSKA BANKA a.d.NOVI SAD /**

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA** žiro račun – nalog za dinarsku uplatu:

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA** Bulevar Cara Lazara 96,  
21000 NOVI SAD, SRBIJA

**355-1130337-43 VOJVOĐANSKA BANKA AD NOVI SAD**

### **PANACOMP obaveze**

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA se po polisi :OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI TURISTIČKIH AGENCIJA ZA SLUČAJ INSOLVENTNOSTI I ODGOVORNOST ZA SLUČAJ ŠTETE NANETE PUTNIKU br. 30000004933, sa rokom trajanja od 26.01.2018. do 26.01.2019. godine i obračunatom premijom za period od 26.01.2018. do 26.01.2019. godine u skladu sa čl. 53. Zakona o turizmu Republike Srbije, obavezuje da izvrši sve turističke usluge koje su naplaćene od putnika/korisnika usluga ili turističkog putovanja, koje korisnik osiguranja u skladu sa ovim uslovima, počev od 26.01.2018. godine ima pravo na naknadu iz osiguranja, i to :**

#### **1. U slučaju insolventnosti:**

- **troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u zemlji i inostranstvu, u mesto polaska**
- **potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju, koje organizator putovanja nije realizovao**
- **potraživanja uplaćenih sredstava putnika u slučaju otkaza putovanja od strane putnika u skladu sa opštim uslovima putovanja**
- **potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja**

## 2. U slučaju štete nanete putniku:

- **potraživanja uplaćenih sredstava putnika po osnovu ugovora o turističkom putovanju koje osiguranik nije realizovao**
- **potraživanja razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja**

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA** će počev od **26.01.2018. godine** biti odgovoran za sve plaćene usluge koje nisu pružene **putniku/korisniku usluga ili turističkog putovanja** usled privremene nelikvidnosti, likvidacije ili stečaja. **PANACOMP** će od **26.01.2018. godine** biti odgovoran za sve placene usluge, koje nisu pružene **putniku/korisniku putovanja ili usluga** usled nemogućnosti da izmiri troškove nužnog smestaja, ishrane i povratka **putnika/korisnika** sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu.

**PANACOMP ZEMLJA CUDA** nastupa kao agent vlasnika i/ ili potpisnika ugovora, pružajući usluge prevoza. **PANACOMP ZEMLJA CUDA** ne preuzima odgovornost u slučaju povreda, smrti, gubitka, nesreća, kašnjenja koja mogu biti posledica kvara, greške ili nemara kompanija ili osoba angažovanih u realizaciji programa. Ne prihvata se odgovornost za promene u satnici ili drugim događajima, prouzrokovane neodgovarajućim lekarskim uverenjima, putnim dokumentima ili vremenskim uslovima, štrajkovima radnika, građanskim nemirima, političkim hapšenjima ili prirodnim nepogodama.

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA** zadržava pravo da otkaze rezervaciju ukoliko **putnik/korisnik usluga ili turističkog** putovanja ne isplati preostali deo iznosa vrednosti aranžmana/usluga u određenom roku, te da izvrši korekciju navedenih ili objavljenih cena i termina ukoliko to nepredviđene okolnosti zahtevaju / prirodne katastrofe, štrajkovi, teroristička dejstva, zdravstvena opasnost-epidemije, pandemije, državne intervencije, ratovi/. Putnik/korisnik prihvata odgovornost za odabir programa ili putovanja koji najviše odgovara njegovom fizičkom stanju i interesovanju i odgovoran je za svoje zdravstveno stanje radi podnešenja uslova putovanja, u nekim slučajevima će biti zatraženo lekarsko uverenje o navedenom stanju. Korisnici su u obavezi da prouče sve informacije pre polaska; da ponesu svu obaveznu opremu i odeću; korisnici se moraju povinovati autoritetu **PANACOMP**-ovih vodiča ili lokalnim agentima i vodičima. **PANACOMP** ima obavezu da prekine i otkaze usluge ili aranžmane svakom korisniku čije ponašanje prouzrokuje štetu prema prirodi, neprijatnosti ostalim korisnicima, osoblju, bilo kojoj trećoj strani ili povredu imovine. Za ovu vrstu prinudnog otkazivanja aranžmana, biće naplaćeni puni troškovi otkaza bez obaveze povraćaja uplate, kompenzacije, ili organizovanja troškova povratka. Molimo da se informišete o uslovima pre podnošenja rezervacije, u cilju izbegavanja nesporazuma i ispunjavanja očekivanja obeju ugovornih strana. Hvala !

## **PANACOMP ZEMLJA CUDA ETNO-EKO KULTURNE TURE**

**PANACOMP ZEMLJA CUDA** se obavezuje da izvede prethodno tačno isplaniran, naznačen i ugovoren plan putovanja **samo ukoliko je ispoštovan rok prijave i osiguran minimum učesnika u grupi**. Poželjno je blagovremeno prijavljivanje, s obzirom na ograničen broj učesnika, optimalni kvalitet smestajnih objekata i na dužinu priprema određenih tura.

Ukoliko minimum učesnika neophodan za realizaciju putovanja nije ostvaren, korisnik i **PANACOMP** se dogovaraju pod sledećim uslovima:

- odlaganje rezervacije do sledećeg slobodnog termina, utvrđujući posebno određene uslove
- određivanje izbora među svim **PANACOMP**-ovim garantovanim polascima/ terminima tura
- povraćaj celokupnog plaćenog iznosa korisniku.

Dodatna pravila za učesnike u avanturističkim programima i turama sa specifičnim sadržajima i interesovanjima su određena kao **odgovornost korisnika** da ispunjavaju zahtevane zdravstvene uslove /fizičku spremnost / i obavezno putničko osiguranje.

## CENE

**PANACOMP ZEMLJA CUDA** cene aranžmana su određene brojem prijavljenih učesnika, a minimum je jasno naznačen u svim programima. Sve cene programa **PANACOMP ZEMLJE CUDA** su bazirane na dvokrevetnim sobama, a individualne doplate za jednokrevetnu se naplaćuju posebno ukoliko/ i kada je to moguće. **PANACOMP** cene uključuju prevoz po programu tokom ture, ukoliko nije drugačije naznačeno; sve usluge smeštaja i ishrane navedene u planu programa; usluge iskusnih i kvalifikovanih **PANACOMP**-ovih vodiča/ lokalnih vodiča i razgledanja sa ulaznicama, koja su navedena.

**PANACOMP** neće prihvatiti delimične refundacije nakon započinjanja putovanja - za bilo koji neiskorišćeni deo aranžmana - svojevolumeno neiskorišćene obroke, razgledanja, prevoz... ili za bilo kog člana grupe koji u celosti ne iskoristi aranžman iz bilo kog razloga. **PANACOMP** cene ne uključuju: avionske troškove, uključujući domaći avio saobraćaj, ukoliko nije drugačije navedeno; transfere i postupanja sa prtljagom ukoliko nije grupni aranžman; troškove izdavanja viza i pasoša, inostrane avionske takse; napojnice vozačima, vodičima ili drugim dobavljačima; usluge privatne prirode kao što su: iznajmljivanje opreme, / napr. ronilačka oprema... /, usluge pranja veša, telefonski pozivi, konzumacija pića, troškovi iznajmljivanja video/audio opreme. Individualne rezervacije podrazumevaju 4 ili manje učesnika, po naznačenim i objavljenim cenama. Sve cene su podložne promenama. Cene su bazirane na valutnom kursu NBS i izražene u eurima. Depozit i krajnja naplata se mora izmiriti u eurima ili u dinarima, nakon izdate priznanice.

Sve navedene cene su u valutama i plaćaju se u dinarskoj protivvrednosti po kursu NBS na dan uplate.

## PRIVATNI SEOSKI SMEŠTAJ

Smeštajni kapaciteti opisani i ponuđeni na web stranici **PANACOMP**-a [www.panacomp.net](http://www.panacomp.net) predstavljaju potpuno realno stanje u srpskim seoskim domaćinstvima koja pružaju usluge smeštaja. Domaćinstva većinom smeštena u ruralnim delovima zemlje, neprestano se pregledaju od strane državnih institucija, iako njihova standardizacija nije po svetskim kvalitativnim merilima, pošto takva u svetu i ne postoje. Seoska domaćinstva u **PANACOMP**-ovoj ponudi, nisu uvek najpristupačnija iz razloga lošeg stanja putne infrastrukture, što često predstavlja osnovni motiv prijave gostiju. Svojom relativnom nerazvijenošću, očuvanom prirodom i autentičnim, tradicionalnim načinom življenja su seoska domaćinstva iz **PANACOMP ZEMLJE CUDA** ponude upravo jedinstvena dobra za korisnike, omogućavajući emotivno i duhovno opuštanje kao najdragocenije prednosti, po najpovoljnijim uslovima.

## POSLOVNE I KONFERENCIJSKE USLUGE

**PANACOMP ZEMLJA CUDA** posreduje u organizaciji i realizaciji domaćih i inostranih poslovnih skupova, obezbeđujući učesnicima određenog skupa neke od navedenih usluga /registracija, članarina, smeštaj, prevoz, transfer/. **PANACOMP ZEMLJA CUDA** ne posreduje u obezbeđnju viza ni u jednom drugom obliku, osim pribavljanja određenog dela dokumentacije /pozivno pismo, vaučer, avio karta/ i informisanja o načinu apliciranja za vizu. Nakon prijave klijenta za određeni skup, **PANACOMP** je obavezan izdati predračun klijentu sa potpunim informacijama na njemu /podaci **PANACOMP**-a, podaci onoga ko vrši uplatu, ime na koje glasi predračun, pun naziv, mesto i datum održavanja skupa, svrhu uplate, pun iznos, datum i mesto izdavanja predračuna, opciju predračuna, tj. datum do kada se mora izvršiti celokupna uplata/. Predračun mora biti overen i potpisan. Osim predračuna, **PANACOMP ZEMLJA CUDA** klijentu dostavlja i ugovor na potpis, u kome su precizno definisane sve odredbe koje se odnose na trenutno aktuelan poslovni skup, obostrana prava i obaveze ugovornih strana. Ugovor je punovažan jedino ukoliko je obostrano potpisan. Klijent je obavezan da izvrši avansnu uplatu u visini od najmanje 40% od ukupne cene aranžmana najkasnije 5 dana od dana izdavanja predračuna, a uplatu celokupnog iznosa do datuma naznačenog na predračunu. U slučaju otkaza ili nepravovremene uplate od strane klijenta, **PANACOMP ZEMLJA CUDA** zadržava pravo naplate troškova u delimičnom ili potpunom iznosu od ukupne cene aranžmana. Visina troškova za naplatu u slučaju otkaza ili nepravovremene uplate iskazuje se klijentu prilikom izdavanja predračuna i razlikuje se u zavisnosti od vrste skupa. Klijent može biti oslobođen plaćanja otkaznih troškova u slučaju nastanka vanrednih situacija izazvane višom silom, a koje nisu mogle biti predviđene prilikom sklapanja ugovora. U slučaju da korisnik ima opravdani razlog za otkazivanje rezervacije, ima obavezu da **PANACOMP**-u **ZEMLJA CUDA** pruži pismeni dokaz o tome. U slučaju otkazivanja skupa od strane organizatora zbog nastanka nepredviđenih okolnosti izazvanih višom silom, klijentu će biti refundiran celokupan iznos koji je do tog momenta uplaćen **PANACOMP**-u.

## **PANACOMP prava na otkazivanje ili promenu ugovora**

**PANACOMP** može izmeniti ili čak otkazati rezervisane usluge pre ili tokom pružanja usluge, u slučaju nepredviđenih okolnosti, koje nisu mogle biti predviđene, izbegnute ili ispravljene. U navedenom slučaju **PANACOMP ZEMLJA CUDA** mora ponuditi alternativnu uslugu samo uz saglasnost korisnika/ ponudjene usluge moraju biti istog i višeg kvaliteta od prvobitnih /. **PANACOMP ZEMLJA CUDA** ima pravo da se konsultuje sa korisnikom i naplati razliku u ceni ukoliko pružana usluga iznosi minimum 15% više od prvobitno naplaćene usluge. Ukoliko alternativnu uslugu nije moguće ponuditi, korisnik će dobiti celokupnu refundaciju troškova.

### **KORISNIČKA prava na promene i otkazivanja**

Otkazivanje rezervacije mora biti u pisanoj formi korisnika usluga, regulisanoj konkretnom kategorijom i uslovima **PANACOMP**-ove usluge /etno-eko-kulturne ture, seoski smeštaj, poslovne i konferencijske usluge, edukativne ili avanturističke. Otkazivanje u pismenoj formi zahteva otkazne takse, određene otkaznim rokom (**ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno**), kao što sledi:

- **20 % od celokupnog iznosa ukoliko do otkaza dolazi u roku od najmanje 59 dana pre početka korišćenja usluge**
- **40% od celokupnog iznosa ukoliko do otkaza dolazi u roku od 58-15 dana pre početka korišćenja usluge.**
- **60% od celokupnog iznosa ukoliko do otkaza dolazi u roku od 14-8 dana pre početka korišćenja usluge.**
- **80% od celokupnog iznosa ukoliko do otkaza dolazi u roku od 7-2 dana pre početka korišćenja usluge.**
- **100% od celokupnog iznosa ukoliko do otkaza dolazi dan pre početka ili na sam dan korišćenja usluge.**

U slučaju da korisnik ima opravdani razlog za otkazivanje rezervacije, ima obavezu da **PANACOMP**-u **ZEMLJI CUDA** pruži dokaz o tome.

### **Prava putnika/korisnika usluga ili turističkog putovanja na žalbe i primedbe**

Ukoliko **putnik/korisnik turističkih usluga ili turističkog putovanja** ima primedbe na usluge koje pruža turistička agencija **PANACOMP ZEMLJA CUDA**, ima obavezu da prijavi žalbe na licu mesta u pismenoj formi i da ih dostavi odmah nakon povratka sa putovanja i završetka usluge. **PANACOMP ZEMLJA CUDA** mora odgovoriti korisniku u potpunosti u roku od **30 dana**. Ukoliko korisnik smatra odgovor **PANACOMP-a ZEMLJA CUDA** neprihvatljivim, može pokrenuti sudski postupak. Nadležnost nad ovakvim slučajevima ima stvarno nadležni Sud Srbije.

### **Dodatno Putno osiguranje**

Neke ture podrazumevaju visoke uspone, ekstremne temperature I fizičke napore, što različito utiče na osobe. Određene ture koje podrazumevaju visoke uspone zahtevaju, u zavisnosti od starosne dobi i fizičke spremnosti **putnika/korisnika usluga ili turističkog putovanja**, overu medicinske dokumentacije od strane lekara .

### **Korišćenje web stranice**

Sav sadržaj na **PANACOMP ZEMLJA CUDA** web stranici [www.panacomp.net](http://www.panacomp.net) je autorski zaštićen / ukoliko nije drugačije naznačeno/ Korišćenje i pretraživanje podataka sa web stranice je moguće u nekomercijalne privatne svrhe. Sadržaji objavljeni na web stranici **PANACOMP-a ZEMLJA CUDA** su ili vlasništvo ili se koriste sa odobrenjem **PANACOMP-a**. Korišćenje i pretraživanje podataka se takođe može upotrebiti za promociju **PANACOMP**-ovih proizvoda, a zabranjeno je podatke koristiti u bilo kom komercijalnom smislu, bez prethodne pismene dozvole **PANACOMP-a ZEMLJE CUDA**.

**PANACOMP ZEMLJA CUDA** nije izvršio proveru sadržaja i promena internet povezanih stranica /zajedničke " korisne veze"- linkovi /. **PANACOMP** ne dozvoljava i ne odobrava reprezentaciju po bilo kom osnovu povezanosti internet vezama. Pretraživanje web stranica je na sopstveni rizik korisnika i **PANACOMP ZEMLJA CUDA** ne prihvata odgovornost i ne može se smatrati odgovornim za bilo koju štetu ili virus kojim može biti zaražen kompjuter, kompjuterska oprema ili ostala oprema koja se koristi prilikom pretraživanja ili skidanja podataka sa web stranice. **PANACOMP** može u bilo kom vremenskom periodu izmeniti uslove korišćenja web stranice i ukoliko posetilac stranice nastavi da je pregleda, biće uslovljen prema pravilima sa stranice.



## Komentari, podrške i predlozi

Slanje bilo kakvih pitanja, komentara, predloga, ideja, slika ili filmova poslatih na web stranicu ili na **PANACOMP**-ovu elektronsku poštu ili na drugi način, smatra se javnim i zakonom nezaštićenim delom. Bilo koji primljeni sadržaj **PANACOMP ZEMLJA CUDA** može koristiti u bilo koju svrhu, podrazumevajući ali ne ograničavajući, reprodukciju, otkrivanje, prenos, publikaciju, emitovanje i slanje. Nadalje **PANACOMP ZEMLJA CUDA** ima slobodu da koristi svaku ideju, koncept, saznanje ili tehniku sadržanu u bilo kojoj komunikaciji na web stranici u bilo koju svrhu, uključujući, ali ne ograničavajući na razvijanje, izradu ili reklamu proizvoda.

## Oznake

Oznake, dizajni, logo-i, ( zajednički oznake ) objavljeni na **PANACOMP**-ovoj web stranici su registrovane i neregistrovane oznake **PANACOMP**-a i ostalih. Ništa od sadržaja na web stranici ne sme se slobodno tumačiti, implicirajući ili drugačije, dozvole ili ovlašćenja za korišćenje oznaka objavljenih na web stranici bez pismenog odobrenja **PANACOMP**-a ili treće strane koja može posedovati autorska prava na objavljene oznake. Fotografije korišćene za promociju **PANACOMP**-a i web stranicu su zaštićene autorskim pravima i ne mogu se koristiti bez prethodnog odobrenja **PANACOMP**-a. Zaštita informacija i privatnosti podataka Privatnost korisničkih podataka je veoma vazna za **PANACOMP**. Korisnikova elektronska pošta i ime, naziv ulice i broj telefona su sačuvani u **PANACOMP**-ovoj databazi. **PANACOMP ZEMLJA CUDA** neće prodati, iznajmiti, zameniti, ili dati lične podatke korisnika bilo kojoj organizaciji.

**Privatnost putnika/korisnika usluga ili turističkog putovanja** Prilikom prijave putovanja i ostalih putnih aranžmana po želji korisnika, **PANACOMP** mora koristiti informacije i lične podatke korisnika kao što su ime, adresa, specijalne potrebe... **PANACOMP** preuzima punu odgovornost nad ovlašćenim korišćenjem pruženih podataka i njihovom privatnošću. **PANACOMP**-ove podatke mora pružiti određenim partnerima u pružanju usluga kao što su avio kompanije, hoteli, prevozničke kompanije..., ili u slučajevima kada smatra da je to neophodno u skladu sa zakonom, u cilju zaštite imovine i sigurnosti **PANACOMP**-a ili bilo koje partnerske kompanije, zaposlenih, korisnika ili ostalih. Sledeće izmene u **PANACOMP**-ovim odredbama o zaštiti podataka biće blagovremeno objavljene na **PANACOMP**-ovoj web stranici [www.panacomp.net](http://www.panacomp.net) .

## NAPOMENA:

Navedena prava i obaveze se primenjuju od 26.01.2018. godine *Novim Opštim uslovima* organizatora **PANACOMP ZEMLJA CUDA** (naročito kod stavke *Korisnička prava na promene i otkazivanja* ) ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno.

Novi Sad 26.01. 2018.

**PANACOMP ZEMLJA ČUDA**  
Jadranka Petrovic, direktor

