

Opšti uslovi putovanja preduzeća ZORAN REISEN D.O.O.

Opšti uslovi putovanja predstavljaju uslove pod kojima Zoran Reisen DOO obavlja prevoz putnika i prtljaga. Ovi uslovi sačinjeni su u skladu sa važećim zakonima u Republici Srbiji koji definišu prevoz putnika u drumskom saobraćaju. Smatraće se da je lice koje putuje na liniji koju održava Zoran Reisen DOO (u daljem tekstu Prevoznik) prihvatilo da se vozi pod ovim Opštim uslovima putovanja.

Pravo na prevoz

Pravo na prevoz postoji kad je zaključen ugovor o prevozu odnosno kupljena prevozna karta. Karta važi za jednog putnika i jedno putovanje, izuzev u slučaju kupovine povratne karte, koja važi za prevoz putnika u dva smera.

Deca do navršenih deset godina starosti imaju pravo na povlasticu od 50% u odnosu na cenu standardne vozne karte i moraju putovati u pratnji odrasle osobe. Pravo na sedište dete ostvaruje kupovinom dečje karte.

U toku trajanja putovanja putnik mora posedovati ispravnu prevoznku kartu i mora je pokazati voznom osoblju prilikom ulaska u autobus i radi kontrole kad se to od njega zatraži. Ukoliko u toku putovanja putnik nema kartu kod sebe, ili je ne pokaže kada se to od njega traži, smatraće se da putuje bez karte i biće mu naplaćena prevozna karta od stanice na kojoj je započeo putovanje do odredišta.

Izgubljenu ili ukradenu kartu nije moguće zameniti. U takvim okolnostima, putnik je u obavezi da kupi novu važeću prevoznku kartu.

Putnik mora započeti putovanje na polaznoj stanici koja mu je navedena u prevoznoj ispravi, inače u suprotnom prevozna karta će se smatrati neispravnom.

Odgovornost putnika je da na vreme dođe na mesto predviđeno za ukrcavanje na polazak kojim putuje i za iskrcavanje na definisanom odredištu. Prilikom ulaska u autobus, putnik je u obavezi da pokaže važeću unapred kupljenu kartu ili kupi kartu kod vozača.

1. Moraju se poštovati uputstva koja izdaju vozači i prateće osoblje.

2. Vozači i otpremnici imaju ovlašćenje da isključe lica sa putovanja ako su ona pod dejstvom alkohola ili opojnih droga. Isto važi i za putnike koji ugrožavaju bezbednost saputnika iz drugih razloga ili koji znatno narušavaju dobrobit istih. Pravo na zahtev da se obezbedi alternativni prevoz ne postoji u ovim slučajevima.

3. Pušenje u autobusu nije dozvoljeno. Zabrana se takođe odnosi na e-cigarete.

4. Putnici su odgovorni za štetu koju su prouzrokovali u ili na autobusu .

5. Prevoznik može da otkáže ugovor o prevozu bez obaveštenja u slučaju da se putnik ponaša na način koji, uprkos (verbalnom) upozorenju, toliko ometa da više nije razumno da prevoznik i/ili

ostatak putnika nastave putovanje. Ovo se takođe odnosi na slučaj da se putnik ne pridržava objektivno opravdanih uputstava (npr. bezbednosna uputstva). U ovom slučaju prevoznik nema obavezu vraćanja prevoznine.

6. U slučaju pauza/zaustavljanja ili policijskih kontrola u kojima su putnici obavezni da napuste autobus na zahtev vozača ili policije. Putnik je obavezan da poštuje dužinu pauza koju odredi vozač ili postupa u skladu sa nalogom nadležnih organa. Posada vozila ima pravo da nastavi vožnju ako se putnik ne vrati u autobus kada istekne vreme određeno za zadržavanje i nije odgovorno za odsustvo putnika nakon isteka definisanog vremena .

Putnik je u obavezi da se, u autobusu i na bilo kojoj autobuskoj stanici, ponaša razumno i u skladu sa zakonom kao i da postupa u skladu sa zahtevima osoblja^{[1][2][3][4][5][6][7][8][9][10][11][12][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33][34][35][36][37][38][39][40][41][42][43][44][45][46][47][48][49][50][51][52][53][54][55][56][57][58][59][60][61][62][63][64][65][66][67][68][69][70][71][72][73][74][75][76][77][78][79][80][81][82][83][84][85][86][87][88][89][90][91][92][93][94][95][96][97][98][99][100]}.

Zabranjeno ponašanje

- Zabranjeno je ponašanje koje može dovesti u opasnost samog putnika, autobus, autobusku stanicu ili bilo koju osobu ili imovinu u autobusu kao i na stanicama.
- Putnik ne sme biti nasilan niti sme pretiti osoblju, ometati vozača, posadu ili osoblje u obavljanju dužnosti ili odbijati da postupi u skladu sa njihovim instrukcijama i ostale putnike.
- Zabranjeno je ponašanje koje izaziva nelagodnost ili neprijatnost kod drugih putnika ili prouzrokuje povredu ili štetu drugim putnicima. Putnici i njihov ručni prtljag ne smeju blokirati prolaz u autobusu.
- Zabranjena je upotreba bilo kojih uređaja koji svojim zvukom mogu ometati ili iritirati druge ili ometati rad druge opreme
- Putnicima pod dejstvom alkohola ili droge zabranjen je ulaz u autobus.
- Putnicima je zabranjeno unošenje alkoholnih pića, droge ili duvana radi konzumiranja istih, kao i konzumiranje istih u autobusu, kao i unošenje vrele hrane i pića u autobus ukoliko posuda za transport nema poklopac.

Rezervacija karte

Rezervacija se može izvršiti za putovanje na svim međunarodnim linijama Zoran Reisen-a. Numeracija sedišta u međumesnom prevozu ne važi, te se rezervacija vrši obezbeđivanjem mesta sedenja, a ne numeracijom sedišta. Putnik može rezervisati prevoznu kartu samo pre početka putovanja. Putnici sa rezervacijom sedišta u obavezi su da kupe svoje karte 30 minuta pre polaska kako bi sebi obezbedili putovanje na određenoj liniji, izuzev kod međunarodnih linija i po potrebi za ostale linije kada prevoznik obaveštava putnika o vremenu preuzimanja / kupovine rezervisane karte. Ukoliko to ne učine, rezervacija prestaje da važi i sedišta mogu biti dodeljena drugim putnicima. U takvim okolnostima prevoznik neće prihvatiti odgovornost za bilo kakvu štetu.

Kupovina karte

Karte se mogu kupiti onlajn, ili na autobuskoj stanici Jagodina. Ukoliko putnik nije kupio kartu na prodajnim mestima, može to učiniti kod vozača pri ulasku u autobus pre polaska vozila, samo pod uslovom da ima dovoljno raspoloživih sedišta u vozilu. Kupovina karata kod vozača moguća je za povratne, jednosmerne standardne i dečje karte.

Prilikom kupovine putnik je dužan da proveri svoju kartu ^[11]_{SEP} neposredno nakon kupovine kako bi mogao ukazati na greške u skladu sa sledećim pravilima:

– Ukoliko je karta kupljena na prodajnom mestu prevoznika ili njegovih saradnika, eventualnu neispravnost na karti možete da ukaže osobi koja je kartu izdala i da zahteva ispravku

Ukoliko je karta kupljena onlajn, detalje karte proveriti pre plaćanja. Nakon kupovine, odnosno plaćanja, program ne dozvoljava bilo kakve izmene onlajn karte, niti ispravku grešaka u detaljima navedenim u karti. U tom slučaju putnik je dužan da bez odlaganja greške prijavi na e-mail adresu: office@zoranreisen.rs, u suprotnom kupljena karta će se tretirati kao ispravna. Sva pitanja u vezi online kupovine karata definisana su Opštim uslovima online prodaje karata.

Overa karte

Putnik može u povratku koristiti prevoz sa kupljenom povratnom kartom isključivo ukoliko je prilikom kupovine karte definisan datum i vreme povratka, ili ukoliko je karta overena pre polaska, na povratnoj stanici.

Povratnu kartu može overiti šalterski radnik na autobuskoj stanici ili u poslovnici, vozač u autobusu ili službenik u turističkoj agenciji koja prodaje karte prevoznika.

Posledice putovanja bez karte

Putniku neće biti dozvoljeno putovanje ukoliko ne poseduje važeću prevoznu ispravu.

Smatraće se da je putnik bez prevozne isprave u sledećim slučajevima:

- ukoliko ne poseduje prevoznu kartu
- ukoliko putuje sa prevoznom ispravom za koju ne ispunjava uslove
- ukoliko putuje na liniji za koju karta ne važi
- ukoliko putuje mimo datuma i vremena putovanja navedenog na karti ili nakon isteka važenja prevozne karte
- ukoliko produži putovanje u odnosu na relaciju koja je definisana prevoznom kartom koju putnik poseduje.

U slučaju da u vozilu bude zatečen putnik bez važeće prevozne karte, biće u obavezi da od vozača kupi prevoznu kartu za relaciju na kojoj putuje od stanice na kojoj je započeo putovanje do odredišta, u suprotnom prekida mu se putovanje na prvom bezbednom mestu.

Ukoliko je u vozilu zatečen putnik koji poseduje prevoznu kartu sa popustom na koji nema pravo i prevoznu kartu koja ne važi za taj polazak (jer je koristi pogrešnog datuma ili u pogrešnom terminu), u obavezi je da od vozača kupi novu kartu za relaciju na kojoj putuje od stanice na kojoj je započeo putovanje do odredišta, u suprotnom prekida mu se putovanje na prvom bezbednom mestu.

Specifične obaveze putnika u vezi sa međunarodnim linijama

1. Svaki putnik koji želi prevoz preko bilo koje međunarodne granice lično je odgovoran da se pridržava svih zakona i propisa u vezi sa neophodnim putnim dokumentima, vizama, stranim valutama, carinom i zdravstvenim osiguranjem. Prevoznik nije odgovoran ni za kakve propuste koji su posledica putnikovog nepridržavanja ovih zakona i propisa, čak i ako se oni promene nakon rezervacije.

2. Svaki putnik koji želi prevoz preko bilo koje međunarodne granice odgovoran je da sa sobom nosi sve neophodne važeće putne dokumente i da poštuje zakone svake zemlje, uključujući zemlju odakle putuje, kroz koju putuje i u koju putuje.

Ukoliko se to od njega zahteva, putnik je u obavezi da, radi kontrole ili sigurnosne provere, svoju putnu dokumentaciju pokaže osoblju prevoznika, policiji ili drugim državnim službenicima. Putnik je saglasan da putnu dokumentaciju i njegove lične podatke prevoznik može koristiti i evidentirati u svrhu realizacije putovanja i ugovora o prevozu. Ukoliko na zahtev ne pokaže svoju putnu dokumentaciju ili odbije da je preda radi kontrole ili sigurnosne provere, ili mu se ne dozvoli izlazak iz ili ulazak u zemlju kroz koju linija prolazi; ili pokaže dokumentaciju koja je nepotpuna ili nedovoljna, ili za koju se može pretpostaviti da je nevažeća ili lažna, prevoznik zadržava pravo da odbije pružanje usluge prevoza takvom putniku i prekine mu putovanje. U tom slučaju, prevoznik nema odgovornost prema putniku, niti ima obavezu da vrati prevozninu, a putnik je sam odgovoran za dalje putovanje do odredišta ili polazne stanice. Zoran Reisen D.O.O. neće snositi odgovornost ukoliko putnik bude udaljen sa bilo kog polaska od strane bilo kog državnog organa. Ukoliko se, zbog neispravne odnosno nevažeće dokumentacije putnika, ili činjenice da je putniku odbijen izlazak iz neke zemlje ili ulazak u neku zemlju, a od prevoznika zahteva ili je naplaćena novčana kazna odnosno bilo kakav drugi trošak, putnik je u obavezi da prevozniku, na njegov zahtev, nadoknadi sve prouzrokovane troškove.

Otkazivanje karte i refundacija

Opšta pravila refundacije

Pravo na refundaciju prevoznine imaju:

1. putnici koji nisu započeli putovanje, a prethodno su putovanje otkazali najkasnije 2 sata pre početka putovanja. Refundira se prevozna umanjena za 10% na ime administrativnih troškova
2. putnici koji su odustali od putovanja pre njegovog početka zbog kašnjenja ili otkazivanja polaska od strane prevoznika. Refundira se prevoznina u punom iznosu
3. putnici koji su zbog prekida putovanja bez njihove krivice odlučili da u sopstvenoj organizaciji nastave putovanje do odredišta imaju pravo da traže vraćanje prevoznine za neiskorišćeni deo putovanja.

Prilikom podnošenja zahteva za refundaciju putnik je u obavezi da uz zahtev vrati i kartu i dostavi na uvid dokaz identiteta.

Ukoliko je iskorišćen jedan smer povratne karte, a putnik je odustao od povratnog putovanja najkasnije 2 sata pre početka putovanja, putniku se vraća iznos cene neiskorišćenog dela karte umanjen za 10% na ime administrativnih troškova.

Karte kupljene onlajn putnik može otkazati i zahtevati povraćaj novca u skladu sa Opštim uslovima online prodaje karata i to na sledeći način:

- potrebno je proslediti mejl koji je dobio prilikom kupovine karte (mejl sa kartom) na office@zoranreisen.rs. U mejlu putnik je dužan navesti da želi da otkáže kartu i da mejl prevoznik dobije najkasnije dva sata pre planiranog polaska. Kada su u pitanju karte kupljene onlajn, refundacija novca vrši se uplatom na račun sa koga je izvršeno plaćanje prilikom onlajn

kupovine (molimo pročitajte naše Uslove online prodaje).  Prevoznik nije u obavezi da refundira sredstva za izgubljene, ukradene ili oštećene karte.

Obaveze prevoznika

Prevoznik obavlja prevoz putnika u međunarodnom saobraćaju na osnovu registrovanih redova vožnje.

Ugovorom zaključenim između prevozioca i putnika, prevozilac se obavezuje da, pod uslovima utvrđenim ugovorom, važećim Zakonom o prevozu putnika u drumskom prevozu i opštim uslovima putovanja prevozioca, preveze putnika do određenog mesta.

Prevoznik je u obavezi da informiše putnike u vezi autobuskih linija i vrsta karata, popusta i ostalih informacija bitnih za realizaciju putovanja, kako bi putnik mogao izabrati odgovarajuću liniju i vrstu karte za željeno putovanje.

Prevoznik je dužan da osigura putnike

Prevoznik je dužan da putniku izda čitko popunjenu, numerisanu voznu kartu za određenu relaciju u skladu sa registrovnim redom vožnje sa upisanim nazivom prevoznika, datumom polaska, vremenom polaska i cenom prevoza, kao i numerisanu potvrdu (identifikacionu nalepnicu) za prevoz putničkog prtljaga.

Prevoznik nudi više načina kupovine karata pre putovanja i svu neophodnu pomoć svog osoblja za realizaciju kupovine. Ukoliko se javi problem prilikom kupovine prevozne karte, putnik je dužan bez odlaganja da se obrati prevozniku, na način opisan u pasusu “Kupovina karte” kako bi se problem rešio pre polaska (neispravni podaci na karti izdatoj na prodajnom mestu, neispravni elementi na online karti ...).

Zoran Reisen, međutim, neće prihvatiti odgovornost, za bilo kakav gubitak, štetu, povredu, neprijatnost ili trošak koji putnik pretrpi, ukoliko se ne može dokazati da je do takvog gubitka, štete, povrede, neprijatnosti ili troška došlo krivicom prevoznika.

Prevoznik neće snositi odgovornost za bilo kakvu štetu koju putnik pretrpi zbog otkazivanja ili kašnjenja polaska ili prekida putovanja ukoliko je do otkazivanja, kašnjenja ili prekida došlo usled okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili ukloniti.

Zoran Reisen neće snositi odgovornost u slučaju smrti, telesne povrede ili oštećenja zdravlja putnika koji se nalazi u autobusu kao i putnika koji ulazi u vozilo ili izlazi iz vozila, ukoliko se dokaže da:

- šteta nije nastala krivicom prevoznika
- je šteta nastala usled nemara ili propusta samog putnika
- je šteta nastala usled okolnosti koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili ukloniti.

Prevoznik ne isključuje niti ograničava svoju odgovornost u slučaju smrti, telesne povrede ili oštećenja zdravlja putnika ukoliko je do takve štete došlo krivicom prevoznika. U tom slučaju

potrebno je podneti zahtev za naknadu štete u roku od šest meseci od dana štetnog događaja, odnosno saznanja za štetu.

Prevoz životinja

U skladu sa Zakonom o prevozu putnika u drumskom saobraćaju nije dozvoljen prevoz životinja u autobusima.

Prevoz prtljaga

Prevoznik je dužan da u linijskom prevozu obezbedi prevoz prtljaga istovremeno sa prevozom putnika kome prtljag pripada

Tokom putovanja, sav prtljag sem ručnog čuva se u boksu za prtljag, a ne u prostoru u kome su smešteni putnici.

Putnici odgovaraju za svoj ručni prtljag i prevoznik nema nikakvu odgovornost u pogledu gubitka, krađe ili oštećenja ručnog prtljaga.

Smeštanje prtljaga u vozilo

Isključivo vozač može smestiti prtljag u prtljažni prostor autobusa, a po završetku putovanja predati ga putniku. Po prijemu prtljaga od vozača, putnik je dužan da proveriti da li mu je predat njegov prtljag i u tom pogledu odgovornost je na putniku.

Prilikom smeštanja prtljaga u vozilo, vozač je dužan da na prtljagu nalepi identifikacionu nalepnicu, a drugi primerak da preda putniku. Putnik je dužan da identifikacionu nalepnicu čuva do kraja putovanja i prijema prtljaga.

Zabranjen prtljag

Prevoznik nije u obavezi da prevozi bilo kakve artikle ili supstance čiji je prevoz zabranjen po zakonu bilo koje od zemalja kroz koje linija prolazi, koje po mišljenju prevoznika nisu bezbedne ili mogu naneti povredu ili štetu imovini, koje su neprimerenim za prevoz zbog njihove težine, veličine, oblika ili karakteristika (lomljivi i kvarljivi artikli, artikli sa oštrim ivicama...). Ukoliko putnik unese takve artikle u autobus, vozač može zatražiti da ih putnik iznese i ostavi van autobusa. Ukoliko putnik unese bilo kakav zabranjeni prtljag u autobus ili na prostor stanice, prevoznik nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili oštećenje pomenutog prtljaga. Ukoliko putnik nije siguran da je dozvoljen prevoz konkretnog artikla koji planira da ponese na putovanje, trebalo bi da informaciju proveriti pre kupovine karte.

Pakovanje i obeležavanje prtljaga

Putnik je dužan da prtljag spakuje i zatvori na način koji će njegov prtljag obezbediti i osigurati da ne dođe do gubitka, oštećenja ili mešanja sa drugim stvarima, kao i da se ne dogodi da prtljag ošteti prtljage ostalih putnika. Lomljive i stvari koji se mogu lako oštetiti, kao što su električni uređaji prevoznik može primiti na prevoz samo ukoliko su prihvatljive veličine, uvijeni i upakovani na odgovarajući način, koji štiti robu od oštećenja. Ukoliko u određenom slučaju prevoznik prihvati da preveze određeni prtljag koji zbog karakteristika nije podoban za prevoz

(lomljiva, kvarljiva roba...), ne podrazumeva i odgovornost prevoznika za uništenje ili oštećenje stvari. Nismo u obavezi da prihvatimo i prevezemo bilo kakav prtljag koji nije adekvatno upakovan. Odgovornost je na putniku da svoj prtljag označi ili stavi nalepnicu na kojoj piše da je vlasnik prtljaga.

Vredne i važne stvari

Vredne stvari (novac, nakit, lekove, prenosive računare i druge vredne stvari, kao i dokumenta, pasoše, vize, karte i dokumenta za identifikaciju) putnik mora držati u ručnom prtljagu i da o njima vodi računa u svakom trenutku. Prevoznik ne odgovara za gubitak, krađu ili oštećenje takvih stvari.

Ostavljen i izgubljen prtljag

Ukoliko putnik zaboravi da preuzme prtljag iz prtljažnog prostora nakon završetka putovanja isti će biti predat na čuvanje u prostoriju za čuvanje prtljaga na autobuskoj stanici u Jagpoodini, najduže u periodu od 6 meseci. Ukoliko putnik ne preuzme prtljag u roku od 6 meseci od datuma ostavljanja na čuvanje, Zoran Reisen zadržava pravo da njime raspolaže na način koji izabere. Niš-ekspres zadržava pravo da otvori i proverí zaboravljeni ili izgubljeni prtljag. Ukoliko se utvrdi da prtljag sadrži opasne ili kvarljive artikle, ili artikle koji po bilo kom drugom osnovu nisu pogodni za čuvanje, zadržava pravo da te artikle odmah ukloni, bez obaaveze da snosi bilo kakvu odgovornost povodom toga.

Preuzimanje izgubljenog prtljaga

Svoj izgubljeni prtljag putnik može preuzeti u roku od 6 meseci od momenta završetka putovanja. Prilikom preuzimanja, putnik je u obavezi da plati naknadu za čuvanje i povraćaj prtljaga po cenovniku upravljača autobuske stanice. Ukoliko svoj prtljag ne preuzme u roku od 6 meseci od datuma završetka putovanja, Zoran Reisen zadržava pravo da njime raspolaže na način koji izabere.

Obaveštenje o izgubljenom prtljagu ili šteti

Ukoliko u toku putovanja prtljag izgubljen ili je oštećen, putnik je u obavezi da obavesti člana posade odmah po završetku putovanja i da se o tome sačini zapisnik. Ukoliko to ne bude učinjeno, prevoznik neće biti odgovoran za gubitak ili štetu prtljaga. Zahtev za naknadu štete za gubitak ili oštećenje prtljaga putnik mora podneti u roku od 30 dana od završetka putovanja slanjem mejla na info@zoranreisen.rs ili pisma na adresu Zoran Reisen D.O.O., Gorana Stankovića 20, 35220 Ribare. U prilogu zahteva obavezno je dostavljanje prevozne i prtljažne karte (identifikacione nalepnice koju je putnik dobio od vozača prilikom odlaganja prtljaga u prtljažni prostor autobusa).

Naša odgovornost za gubitak ili oštećenje prtljaga

Ukoliko putnik zaboravi ili izgubi prtljag u autobusu ili na autobuskoj stanici, prevoznik neće snositi nikakvu odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga. Prevoznik će biti odgovoran isključivo ukoliko je do gubitka ili oštećenja došlo njegovom krivicom.

02.11.2023.

Jagodina

Direktor: Zoran Momirović