



PRAVILNIK O POSLOVANJU, USLOVIMA PUTOVANJA, ZAŠTITI POTROŠAČA I ODGOVORNOSTI TURISTIČKE AGENCIJE

(uskladen sa propisima Federacije Bosne i Hercegovine i Hercegovačko-neretvanskog kantona)

Naziv agencije: TA KT Travel
Sjedište: SARAJEVSKA BROJ 1, 88 400 KONJIC
Datum stupanja na snagu: 13.03.2026. godine
Broj pravilnika: 1/2026

I OPĆE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se:

- način poslovanja turističke agencije,
- prava i obaveze agencije i putnika,
- uslovi rezervacije i realizacije turističkih aranžmana,
- pravila organizacije jednodnevnih i višednevnih putovanja,
- zaštita potrošača,
- ograničenje odgovornosti agencije,
- način podnošenja reklamacija,
- sigurnosna pravila tokom putovanja,
- postupanje u slučaju više sile,
- pravila otkazivanja i izmjene aranžmana,
- zaštita ličnih podataka,
- druga pitanja od značaja za zakonito poslovanje turističke agencije.

Član 2.

Agencija posluje u skladu sa:

- Zakonom o turizmu Federacije Bosne i Hercegovine,
- Zakonom o zaštiti potrošača Bosne i Hercegovine,
- Zakonom o obligacionim odnosima,
- Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine,
- važećim podzakonskim aktima,
- propisima Hercegovačko-neretvanskog kantona,
- međunarodnim pravilima i običajima u turističkom poslovanju.

Član 3.

Sastavni dio svakog putovanja čine:

- program putovanja,
- potvrda rezervacije,
- račun ili predračun,
- ovaj Pravilnik,
- eventualni posebni uslovi putovanja.

Putnik uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovog Pravilnika i da ga u cijelosti prihvata.

II USLUGE AGENCIJE

Član 4.

Agencija organizuje:

- turistička putovanja u zemlji i inostranstvu,
- jednodnevne izlete,
- višednevna putovanja,
- grupna i individualna putovanja,
- ekskurzije,
- prijevoz putnika,
- rezervacije smještaja,
- fakultativne izlete,
- poslovna i kongresna putovanja,
- druge turističke usluge u skladu sa zakonom.

Član 5.

Agencija može koristiti usluge trećih lica:

- hotela,
- restorana,
- prijevoznika,
- lokalnih vodiča,
- brodskih kompanija,
- muzeja,
- nacionalnih parkova,
- drugih partnera.

Agencija ne odgovara za rad, propuste, izmjene ili odluke trećih lica na koje ne može direktno uticati.



KT TRAVEL

Agency

III REZERVACIJE I PLAĆANJE

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



Član 6.

Rezervacija se smatra važećom nakon:

- potpisivanja ugovora,
- potvrde putem elektronske pošte,
- online prijave,
- uplate akontacije ili punog iznosa.

Član 7.

Agencija ima pravo tražiti:

- akontaciju,
- avansno plaćanje,
- uplatu kompletnog iznosa prije realizacije putovanja.

U slučaju neblagovremene uplate, agencija ima pravo otkazati rezervaciju bez dodatnog upozorenja.

Član 8.

Cijene aranžmana formiraju se na osnovu:

- cijena goriva,
- troškova prijevoza,
- hotelskih usluga,
- kursnih razlika,
- putarina,
- ZTL zona,
- parkinga,
- boravišnih taksi,
- troškova organizacije.

Agencija zadržava pravo korekcije cijena u slučaju značajnog povećanja navedenih troškova.



KT TRAVEL

Agency

IV PRAVA I OBAVEZE PUTNIKA

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



Član 9.

Putnik je dužan:

- posjedovati važeće putne dokumente,
- provjeriti vizni režim i uslove ulaska u državu,
- poštovati zakone države u kojoj boravi,
- poštovati upute vodiča i vozača,
- poštovati satnice i raspored putovanja,
- ponašati se primjereno tokom putovanja,
- nadoknaditi štetu koju prouzrokuje svojom krivicom.

Član 10.

Putnik snosi potpunu odgovornost za:

- neispravne ili nevažeće dokumente,
- kašnjenje na mjesto polaska,
- zabranu ulaska u drugu državu,
- ponašanje suprotno zakonima,
- kazne izrečene od strane nadležnih organa,
- gubitak ličnih stvari.

Član 11.

Putnik koji svojim ponašanjem:

- ugrožava sigurnost,
- ometa realizaciju putovanja,
- vrijeđa druge putnike,
- konzumira nedozvoljena sredstva,
- izaziva incidente,
- uništava imovinu,

može biti udaljen sa putovanja bez prava na povrat novca.



KT TRAVEL

Agency

VPRAVA I OBAVEZE AGENCIJE

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



Član 12.

Agencija se obavezuje:

- organizovati putovanje prema programu,
- pružiti ugovorene usluge,
- obavijestiti putnike o važnim izmjenama,
- postupati profesionalno i savjesno,
- čuvati podatke putnika.

Član 13.

Agencija zadržava pravo izmjene:

- redoslijeda obilazaka,
- vremena polaska,
- mjesta polaska,
- smještajnog objekta iste ili više kategorije,
- prijevoznog sredstva iste ili više kategorije,
- trajanja pauza,
- programa putovanja,

ukoliko to zahtijevaju:

- sigurnosni razlozi,
- vremenski uslovi,
- gužve na granicama,
- radno vrijeme objekata,
- odluke nadležnih organa,
- tehnički ili organizacioni razlozi.

Takve izmjene ne smatraju se neispunjenjem ugovora.

Član 14.

Agencija ne odgovara za:

- saobraćajne gužve,
- zadržavanja na granicama,
- radove na cestama,
- vremenske nepogode,
- političke događaje,
- štrajkove,



KT TRAVEL

Agency

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



- epidemije,
- pandemije,
- odluke državnih organa,
- zatvaranje puteva,
- kvarove nastale bez mogućnosti predviđanja,
- postupke trećih lica.

VI OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Član 15.

Agencija odgovara isključivo za direktnu štetu nastalu dokazivom krivicom agencije i samo do visine uplaćenog aranžmana, osim u slučajevima kada je zakonom drugačije propisano.

Član 16.

Agencija ne snosi odgovornost za:

- izgubljeni prtljag,
- krađu ličnih stvari,
- novac i vrijednosti,
- dokumente,
- zdravstvene probleme putnika,
- alergijske reakcije,
- povrede nastale nepažnjom putnika,
- troškove medicinske pomoći,
- psihičku ili emocionalnu štetu,
- propuštene individualne aktivnosti.

Putnicima se preporučuje zaključivanje putnog i zdravstvenog osiguranja, samostalno ili putem agencije kao posrednika.

Član 17.

Agencija ne garantuje:

- vremenske uslove,
- pogled iz sobe,
- subjektivni kvalitet smještaja,
- dostupnost svih sadržaja hotela,
- brzinu interneta,
- rad turističkih i historijskih znamenitosti.

Član 18.

Sve fotografije, promotivni materijali i objave služe isključivo kao ilustracija i ne predstavljaju garantovan prikaz stvarnog stanja.



KT TRAVEL

Agency

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



U slučaju tehničkog kvara autobusa ili drugog prijevoznog sredstva, agencija će u razumnom roku organizovati zamjensko vozilo ili nastavak putovanja.

Putnik nema pravo na dodatnu naknadu zbog kašnjenja izazvanog okolnostima koje agencija nije mogla spriječiti.

Član 20.

Agencija posreduje i organizuje fakultativne izlete u saradnji sa lokalnim partnerima, vodičima, prijevoznicima i drugim pružaocima usluga, te ulaže maksimalne napore da iste realizuje kvalitetno i prema najavljenom programu. Međutim, agencija ne može snositi odgovornost za izmjene, kašnjenja, otkazivanja ili kvalitet pojedinih usluga koje direktno pružaju treća lica, kao ni za okolnosti nastale usljed vremenskih prilika, odluka lokalnih organa, sigurnosnih razloga, tehničkih problema ili drugih okolnosti van kontrole agencije. Eventualna odgovornost agencije ograničena je isključivo na iznos uplaćene fakultativne usluge.

VII PUTOVANJA AUTOBUSOM

Član 21.

Sjedišta u autobusu određuje agencija prema raspoloživosti i organizacionim potrebama.

Agencija ne garantuje unaprijed određena sjedišta osim ukoliko je to posebno ugovoreno.

Član 22.

Vozači imaju pravo odbiti prijevoz putniku koji:

- ugrožava sigurnost,
- nalazi se pod dejstvom alkohola ili opojnih sredstava,
- ometa druge putnike,
- odbija poštovati pravila.

Član 23.

Putnik je odgovoran za svoj prtljag.

Agencija ne odgovara za:

- oštećenje lomljivih stvari,
- novac,
- tehničke uređaje,
- dokumente ostavljene u autobusu.



KT TRAVEL

Agency

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



Zabranjeno je:

- pušenje u autobusu,
- konzumiranje opojnih sredstava,
- uništavanje inventara,
- ometanje vozača.

Štetu nastalu namjerno ili nepažnjom snosi putnik.

VIII MALOLJETNE OSOBE

Član 25.

Maloljetne osobe mogu putovati:

- uz prisustvo roditelja,
- zakonskog staratelja,
- uz ovjerenu saglasnost roditelja,

u skladu sa propisima države putovanja.

Agencija ne snosi odgovornost za nepotpunu dokumentaciju maloljetnih osoba.

IX REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Član 26.

Putnik je dužan eventualne nepravilnosti prijaviti odmah:

- vodiču,
- predstavniku agencije,
- hotelu,
- prijevozniku.

Član 27.

Pisani prigovor podnosi se najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja.

Agencija neće razmatrati reklamacije:

- koje nisu prijavljene tokom putovanja,
- koje nisu dokumentovane,
- koje su podnesene nakon isteka roka.



KT TRAVEL

Agency

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjitrans.ba

+387 61 198 773



Agencija je dužna odgovoriti na uredno podnesen prigovor u zakonskom roku.

Naknada eventualne štete može se odobriti isključivo proporcionalno stvarno neizvršenoj usluzi.

X OTKAZ PUTOVANJA

Član 29.

Putnik može otkazati putovanje pisanim putem.

U slučaju otkaza, agencija zadržava:

- administrativne troškove,
- troškove rezervacija,
- troškove partnera,
- nepovratne troškove.

Član 30.

Standardni troškovi otkaza:

- do 30 dana prije polaska: 20% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana: 40%,
- 14 do 7 dana: 70%,
- manje od 7 dana: 100%.

Za posebne aranžmane mogu važiti drugačiji uslovi.

Član 31.

Agencija ima pravo otkazati putovanje:

- zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika,
- više sile,
- sigurnosnih razloga,
- zabrane putovanja,
- tehničkih ili organizacionih razloga.

U tom slučaju putniku se vraća iznos koji je uplatio, bez prava na dodatnu naknadu štete.

XI VIŠA SILA

www.kttravel.ba

Transakcijski račun : 1415-0653-2003-0921



Višom silom smatraju se okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, uključujući:

- rat,
- nemire,
- terorističke aktivnosti,
- epidemije,
- pandemije,
- prirodne katastrofe,
- štrajkove,
- odluke vlasti,
- zatvaranje granica,
- elementarne nepogode.

U slučaju više sile agencija ne snosi odgovornost za neizvršenje ili djelimično izvršenje usluga.

XII ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Član 33.

Agencija prikuplja i obrađuje lične podatke putnika isključivo radi:

- realizacije putovanja,
- rezervacija,
- izdavanja računa,
- komunikacije sa partnerima,
- zakonskih obaveza.

Član 34.

Putnik saglasnošću prihvata da agencija može:

- koristiti kontakt podatke radi realizacije putovanja,
- proslijediti potrebne podatke hotelima, prijevoznicima i nadležnim organima,
- koristiti fotografije sa putovanja u promotivne svrhe ukoliko putnik nije izričito zabranio.

XIII SIGURNOST I ORGANIZACIJA PUTOVANJA

Član 35.

Agencija ima pravo:

- izmijeniti trasu putovanja radi sigurnosti,
- skratiti ili produžiti zadržavanja,
- zabraniti aktivnosti koje mogu ugroziti putnike.

Član 36.



KT TRAVEL

Agency

Putnici su obavezni poštovati:

Sarajevska broj 1

88 400 Konjic

4227231890016

info@kttravel.ba

kttravel@konjictrans.ba

+387 61 198 773



- sigurnosne propise,
- carinske propise,
- granične procedure,
- upute vozača i vodiča.

XIV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 37.

Za sve što nije regulisano ovim Pravilnikom primjenjuju se važeći zakoni Federacije Bosne i Hercegovine i Hercegovačko-neretvanskog kantona.

Član 38.

Eventualni sporovi pokušat će se riješiti mirnim putem.

Ukoliko to nije moguće, nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu agencije, osim ako zakonom nije drugačije određeno.

Član 39.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se:

- na web stranici agencije,
- u poslovnici,
- uz programe putovanja,
- putem elektronske komunikacije.

POSEBNA NAPOMENA

Agencija ulaže maksimalne napore u organizaciju i realizaciju putovanja, međutim određene okolnosti zavise od trećih lica, državnih organa, vremenskih prilika i drugih faktora van kontrole agencije.

Kupovinom aranžmana putnik potvrđuje da je upoznat sa mogućim rizicima putovanja i prihvata razuman nivo organizacionih izmjena koje ne utiču na suštinu putovanja.

