



ISLAMSKA ZAJEDNICA U BOSNI I HERCEGOVINI
RIJASET

Broj: 02-03-2-2-3688-2/25

Datum: 12. safer 1447. god. po H.

06. august 2025. godine

Na temelju odredbe člana 17. i člana 34. Pravilnika o organizaciji i radu Rijasetu i člana 31. Poslovnika o radu Rijasetu, Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini na telefonskoj sjednici, održanoj dana 12. safera 1447. god. po H., odnosno 06. augusta 2025. godine, na prijedlog Uprave za vanjske poslove i dijasporu, donio je sljedeću:

O D L U K U

Član 1.

Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini donosi Opće uvjete putovanja na hadž.

Član 2.

Opći uvjeti putovanja na hadž sastavni su dio ove Odluke i biće objavljeni u Glasniku Rijasetu Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini i web portalima Islamske zajednice.

Član 3.

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Dostavljeno:

- Upravi za vanjske poslove i dijasporu;
- Uredu za hadž i umru;
- Sekretaru;
- a/a.

Husein-ef. Kavazović
Reisu-l-ulema



Opći uvjeti putovanja na hadž

1. Organiziranje putovanja na hadž

- 1.1. Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: Rijaset) je isključivi organizator putovanja na hadž iz Bosne i Hercegovine, u skladu sa Ustavom Islamske zajednice i Zakonom o slobodi vjere i pravnom položaju crkava i vjerskih zajednica, te važećim propisima nadležnih organa Kraljevine Saudijske Arabije.
- 1.2. Rijaset putem Ureda za hadž i umru, u skladu sa svojim mogućnostima, osigurava svojim članovima i pripadnicima u Bosni i Hercegovini, domovinskim zemljama i dijaspori, uvjete za izvršavanje pete islamske dužnosti-hadža.
- 1.3. Hadžije iz Bosne i Hercegovine u pravilu obavljaju temettu' hadž.

2. Pojmovi

- 2.1. Pojedini pojmovi korišteni u Općim uslovima imaju sljedeće značenje:
 - a) **Organizator** – Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini putem Ureda za hadž i umru
 - b) **Organizaciona jedinica** – Muftijstva, mešihati, krovne organizacije i medžlisi
 - c) **Aplikant** – Lice koje je popunilo obrazac prijave za putovanje na hadž
 - d) **Putnik** na hadž- Lice koje se nalazi na spisku putnika na hadž
 - e) **HAF** – hadžski aplikacijski formular
 - f) **Rijaset** – Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini
 - g) **Ured** – Ured za hadž i umru Rijaset Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini
 - h) **KSA** – Kraljevina Saudijska Arabija
 - i) **MHU ili Ministarstvo** – Ministarstvo za hadž i umru Kraljevine Saudijske Arabije
 - j) **SAR** – Saudijski rijal
 - k) **Meša'ir** - u kontekstu ovog Pravilnika ovim pojmom se označavaju Arefat, Muzdelifa i Mina

3. Bilateralni sporazum kao uslov za organiziranje putovanja na hadž

- 3.1. Temeljni dokument za organiziranje putovanja na hadž je bilateralni sporazum između Rijaset i Ministarstva za hadž i umru Kraljevine Saudijske Arabije.
- 3.2. Spomenuti Sporazum u ime Rijaset potpisuje Reisu-l-ulema ili lice koje on ovlasti.
- 3.3. Sporazumom se za svaku hidžretsku godinu uređuje odobreni broj hadžija iz Bosne i Hercegovine, broj osoblja Ureda, granični prelazi za ulazak i izlazak iz KSA, državljanstvo osoba kojima je dopušteno putovanje putem Ureda i druga prava i obaveze između MHU i Rijaset.



3.4. Shodno odredbama spomenutog Sporazuma, Ured potpisuje ugovore neophodne za organizaciju putovanja na hadž.

4. Gramatička terminologija

4.1. Izrazi koji se koriste u ovim Očim uvjetima, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod, ako ovim Općim uvjetima nije drugačije definirano

5. Procedura prijave za hadž

5.1. Preliminarni upis lica zainteresiranih za obavljanje hadža počinje objavljivanjem poziva za prijavljivanje za hadž.

5.2. Poziv za prijavljivanje za hadž ostaje otvoren najduže 21 dan.

5.3. Ured objavljuje poziv za prijave na svojoj internet stranici i ostalim medijima Islamske zajednice, koji sadrži:

- a) informaciju o terminu pokretanja i zatvaranja HAF aplikacije,
- b) upute o popunjavanju HAF aplikacije,
- c) okvirne informacije o terminima letova,
- d) i druge relevantne informacije za putovanje na hadž.

5.4. Aplikant se može prijaviti nakon što Ured postavi link za prijavu na svojoj web stranici u skladu sa uputstvom o popunjavanju HAF aplikacije.

5.5. Lica zainteresirana za odlazak na hadž svoju prijavu podnose isključivo putem HAF aplikacije koju Ured objavljuje na svojoj web stranici.

5.6. Aplikant je dužan u HAF unijeti potpune i tačne podatke.

6. Aplikacija za prijavu za hadž

6.1. HAF aplikacija je podijeljena na nekoliko dijelova, i aplikant za hadž je dužan upisati sljedeće podatke:

a) PODACI O MJESTU PRIJAVE

- 1. muftijstvo u kom se prijavljuje,
- 2. medžlis u kom se prijavljuje. Ako je aplikant u polje “Muftijstvo” upisao “Dijaspora”, u ovo polje upisuje državu iz koje se prijavljuje. U slučaju da je aplikant u dijaspori, dužan je naznačiti muftijstvo u Bosni i Hercegovini u kojem želi preuzeti opremu za hadžiju,
- 3. podatak o članstvu u Islamskoj zajednici.

b) LIČNI PODACI

- 1. ime i prezime,
- 2. JMBG,
- 3. datum rođenja,
- 4. mjesto rođenja,
- 5. spol,
- 6. bračni status,
- 7. ime oca,



8. ime djeda,
 9. ime majke,
 10. dijagnoza sa terapijom (ako je ima).
- c) PODACI O DRŽAVLJANSTVU
1. sadašnje državljanstvo,
 2. državljanstvo po rođenju.
- d) KONTAKT PODACI
1. adresa stanovanja,
 2. mjesto stanovanja,
 3. poštanski broj,
 4. kontakt telefon,
 5. e-mail adresa.
- e) ZAPOSLENJE I STRUČNA SPREMA
1. zaposlen DA/NE,
 2. zanimanje,
 3. adresa na poslu,
 4. broj telefona na poslu,
 5. stručna sprema,
 6. mjesto završetka škole/fakulteta.
- f) PASOŠ
1. broj pasoša,
 2. datum izdavanja pasoša,
 3. datum isteka pasoša,
 4. mjesto izdavanja pasoša.
- g) OSTALI PODACI
1. veličina prsluka,
 2. da li na hadž putuje u svojstvu bedela i za koga,
 3. ime, prezime i broj pasoša osobe s kojom želi biti u istoj grupi.
- h) IZJAVE
1. Izjava za ishodovanje vize KSA,
 2. Izjava kojom aplikant potvrđuje da je upoznat sa svojim pravima i obavezama kao putnika na hadž.

6.2. Aplikant prijavu u HAF aplikaciji završava označavanjem polja “Saglasan sam sa tekstom gornje izjave” i “Pod punom moralnom, materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđujem da su podaci koje sam dao tačni”, te odabirom opcije “Snimi podatke”.

7. Prijava prema pripadnosti medžlisu/muftijstvu

- 7.1. Aplikant je obavezan u HAF upisati kojem muftijstvu i medžlisu pripada.
- 7.2. Aplikant koji se prijavljuje iz mešihata ili krovnih organizacija u HAF aplikaciju u rubrici muftijstvo odabire opciju dijaspora i državu iz koje se prijavljuje.
- 7.3. Pripadnost muftijstvu, odnosno medžlisu/državi može biti po osnovu:
- a) članstva u medžlisu/državi prijave,



b) mjesta prebivališta za pripadnike

7.4. Pripadnost muftijstvu odnosno medžlisu dokazuje se:

- a) Potvrdom o članstvu u medžlisu prijave
- b) CIPS

7.5. U slučaju da nadležni službenici medžlisa odnosno muftijstva utvrde da je aplikant u HAF upisao da pripada medžlisu ili muftijstvu kojem, u skladu s tačkom 7.3., ne pripada, aplikant će biti izbrisan sa preliminarnog spiska putnika organizacione jedinice u koju se prijavio.

7.6. Izuzetno, ukoliko aplikant upiše da pripada medžlisu ili muftijstvu kojem, u skladu s tačkom 7.3. ne pripada pa sam zatraži ispravku u toku trajanja prijava, Ured će izvršiti ispravku, pri čemu će mu pozicija u novom medžlisu biti određena shodno vremenu njegove prvobitne prijave.

8. Formiranje preliminarnog spiska putnika na hadž

8.1. Preliminarni spisak putnika na hadž HAF aplikacija automatski formira prema vremenu prijave, a prema sljedećim prioritetima:

- a) Članovi Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini koji prvi put idu na hadž,
- b) Pripadnici Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini koji prvi put idu na hadž,
- c) Članovi Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini koji ponovo idu na hadž za sebe ili kao bedeli,
- d) Pripadnici Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini koji ponovo idu na hadž za sebe ili kao bedeli.

9. Obavješćavanje putnika na hadž

9.1. Organizacione jedinice po dobijanju spiska putnika na hadž obavješćavaju aplikante koji su se putem njih prijavili, o mjestu, vremenu i načinu dostavljanja potrebnih dokumenata.

9.2. Prijava za putovanje na hadž u konkretnoj godini postaje punovažna kada organizaciona jedinica od Ureda dobije pismenu potvrdu da je lice na spisku putnika na hadž.

10. Dokumenti neophodni za putovanje

10.1. Putnik na hadž je obavezan najkasnije do 01. džumadel-ula dostaviti nadležnoj organizacionoj jedinici sljedeće dokumente:

- a) pasoš,
- b) potvrda o vakcinaciji protiv meningokoknog meningitisa.

10.2. Ured za hadž i umru shodno potrebi i nalogima nadležnih vlasti KSA može zahtijevati i druge dokumente.

10.3. Dokumente iz tačke 10.1. putnik dostavlja u sjedište organizacione jedinice putem kojeg su se prijavili, ili elektronskim putem u traženom formatu.

10.4. Putnik koji tražene dokumente ne dostavi u roku iz tačke 10.1. može biti eliminisan sa spiska putnika.



11. Promjena putnih isprava

- 11.1. Putnik koji je promijenio pasoš nakon njegova unosa u HAF dužan je dostaviti novi pasoš najkasnije do 20. ša'bana.
- 11.2. Troškove nastale zbog promjene pasoša (poništenje stare i izdavanje nove vize) snosi putnik.
- 11.3. Organizator ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izdavanja nove vize.
- 11.4. U slučaju da putnik ne postupi u skladu sa tačkom 11.1., pa mu zbog toga bude onemogućen odlazak na hadž Organizator ne snosi nikakvu odgovornost zbog njegovog neodlaska na hadž.
- 11.5. Organizator nije dužan izvršiti refundaciju sredstava putniku koji nije oputovao na hadž iz razloga navedenih u tački 11.1..

12. Način izbora osobe s kojom putnik na hadž želi putovati

- 12.1. Aplikant u HAF-u može naznačiti s kojom osobom želi putovati, unoseći ime, prezime i broj pasoša te osobe.
- 12.2. Organizator će u skladu sa objektivnim mogućnostima nastojati da osobe iz tačke 12.1. budu u istoj grupi sa jednim vodičem, na istom letu i u istoj sobi poštujući princip odvojenosti muškaraca i žena na hadžu.

13. Ograničenja po pitanju prijava za hadž

- 13.1. U skladu s odlukama Ministarstva hadža KSA i drugim objektivnim razlozima Organizator može u određenim slučajevima donijeti ograničenja po pitanju prijava za hadž osoba:
 - a) koje nisu napunile određeni broj godina starosti,
 - b) koje su prekoračile određeni broj godina starosti,
 - c) osobe ženskog spola za koje je potreban mahrem,
 - d) koje su putem Organizatora već obavile hadž, izuzev osoba koje putuju sa supružnikom koji prvi put putuje na hadž. U slučaju da supružnik koji prvi put putuje na hadž otkáže putovanje na hadž, može se otkazati i putovanje supružnika koji je već obavio hadž putem Organizatora,
 - e) koje imaju teža oboljenja, kao što su karcinomi, srčane tegobe, visok pritisak, šećerna bolest, teža oboljenja srca, bolesti respiratornog trakta, jetre ili bubrega, tuberkulozu ili senilnost,
 - f) trudnice i dojenčadi
 - g) drugi objektivni slučajevi.
- 13.2. Organizator može eliminisati sa preliminarog spiska aplikanta koji dadne netačne podatke iz tačke 13.1.



14. Zdravstveni propisi i vakcine

- 14.1. Putnik na hadž obavezan je vakcinisati se jednom dozom propisane vakcine, za što mu nadležna zdravstvena ustanova izdaje potvrdu, koju je dužan dostaviti nadležnoj organizacionoj jedinici najkasnije do 01. džumadel-ula.
- 14.2. U slučaju da putnik na hadž iz opravdanih razloga ne smije primiti vakcinu iz prethodne tačke obavezan je dostaviti potvrdu nadležne medicinske ustanove.
- 14.3. Hadžije tokom cijelog hadžskog putovanja dužni su potvrdu o vakcinaciji iz tačke 14.1., odnosno potvrdu iz tačke 14.2.), čuvati na sigurnom i na zahtjev ovlaštenih lica dati je na uvid na aerodromima u Džiddi odnosno Medini.
- 14.4. U slučaju da hadžija ne posjeduje odgovarajuću potvrdu iz prethodne tačke, ulazak u KSA mu može biti odbijen.
- 14.5. Izuzetno Organizator može donijeti odluku o obavezi drugih vakcina shodno odlukama vlasti KSA.
- 14.6. Troškove vakcinacije snosi putnik na hadž.
- 14.7. Organizator ne obezbjeđuje putničko zdravstveno osiguranje.
- 14.8. Putnik na hadž potpisuje izjavu da je zdravstveno sposoban za obavljanje hadža i da u tom smislu neće tražiti dodatnu pomoć Organizatora, te dostavlja potvrdu nadležne zdravstvene ustanove da ne boluje od sljedećih oboljenja, niti je u jednom od sljedećih stanja:
 - a) Zatajenje jednog od vitalnih organa (srce, pluća, jetra ili bubrezi),
 - b) Neurološki ili psihijatrijski poremećaji koji ometaju kogniciju ili su praćeni teškim motoričkim poremećajima (šizofrenija, i dr.),
 - c) Demencija,
 - d) Trudnoća u posljednja dva mjeseca trudnoće,
 - e) Rizična trudnoća u bilo kojoj fazi,
 - f) Aktivni karcinomi uz hemo, biološku ili radioterapiju,
 - g) Zarazne bolesti koje ugrožavaju javno zdravlje, poput aktivne tuberkuloze i hemoragijskih groznica.
- 14.9. Organizator ne preuzima nikakve obaveze u pogledu specifične ishrane, smještaja, posebnih usluga i tretmana neophodnih putniku zbog njegovog specifičnog zdravstvenog stanja (hronične bolesti, alergije, starosna dob, invaliditet, i drugo), niti u tom smislu ima ikakvu odgovornost.
- 14.10. Putnik na hadž preuzima rizik od nastupanja zdravstvenih komplikacija i posljedica, koje mogu nastati uslijed reakcije organizma na drugačiji sastav vode, hrane, zraka i sl.
- 14.11. Organizator ne snosi odgovornost za slučaj prekida putovanja, uskraćivanja boravka putniku ili drugih odstupanja od programa i nemogućnosti realizacije istog, od strane nadležnih organa, uslijed sprovođenja mjera zaštite od širenja zaraznih bolesti i sl.



15. Cijena, sadržaj i trajanje putovanja

- 15.1. Cijenu hadža utvrđuje Organizator i istu objavljuje na svojim medijskim platformama.
- 15.2. Cijenu hadža čine ukupni troškovi i usluge koje se u procesu organizacije hadža pružaju hadžijama u Bosni i Hercegovini i KSA, kao što su:
- a) cijena avionske karte,
 - b) troškovi hotelskog smještaja,
 - c) troškovi prijevoza unutar Bosne i Hercegovine i KSA,
 - d) naknade za usluge kompanija koje servisiraju boravak hadžija u Mekki, Medini, meša'irima i transport,
 - e) troškovi viza,
 - f) usluge vodičke i ljekarske službe
 - g) nabavka opreme (koferi, ihrami, prsluci, mahrame isl.)
 - h) Zemzem,
 - i) hadžski kurbani,
 - j) troškovi organizacije hadža i
 - k) druge usluge.
- 15.3. Cijene pojedinačnih usluga iz tačke 15.3. određuju se ugovorom sa partnerima-pružiocima usluga i ne moraju odgovarati cijenama na licu mjesta – destinaciji, gdje putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni, ne može biti osnov za reklamaciju.
- 15.4. Cijena je iskazana u konvertibilnim markama (BAM) ili u nekoj drugoj valuti, a obračun i uplata se vrši isključivo u konvertibilnim markama po kupovnom kursu poslovne banke Organizatora, za efektivu, na dan uplate, ako Organizator informacijom o cijeni putovanja nije drugačije predvidio.
- 15.5. Putnik je dužan cijenu uplatiti onako kako je ugovoreno, te eventualne reklamacije i prigovori na kvalitet izvršenih usluga, ne mogu uticati na ugovorenu obavezu putnika, već se u tom slučaju imaju primijeniti odredbe poglavlja Prigovori i reklamacije putnika i rješavanje sporova.
- 15.6. Organizator može donijeti odluku da je svaki putnik na hadž dužan uplatiti avans nakon što bude obaviješten da je na spisku putnika, te istom utvrđuje visinu avansa i rok uplate.
- 15.7. Ukoliko putnik ne izvrši uplatu u cijelosti u roku koji odredi Organizator smatra se da je putovanje otkazao, te će se primijeniti odredbe poglavlja „Povrat sredstava“.
- 15.8. Za dan plaćanja uzima se dan kada je putnik izvršio uplatu na račun Organizatora.
- 15.9. Cijena aranžmana, u pravilu, ne obuhvata:
- a) fakultativne izlete,
 - b) ulaznice za objekte koji se posjećuju
 - c) osiguranje putnika i prtljaga, koje se ugovara posebno
 - d) dodatne usluge kao što su room servis, večeraj, korištenje sobnog bara, rekreativne, telefonske usluge, troškove smještaja u sobi sa posebnim karakteristikama, posebne obroke i druge vidove posebnih nestandardnih usluga i sl.



- 15.10. Sadržaj putovanja na hadž je cjelina usluga, opisanih i ponuđenih u programu putovanja, koje Organizator pruža tokom putovanja i za koje je objavio jedinstvenu cijenu putovanja.
- 15.11. Neposredni izvršilac pojedinačne usluge nije ovlašten da u ime Organizatora nudi, prodaje i garantuje posebne usluge, koje nisu predviđene programom putovanja i zaključenim ugovorima.
- 15.12. Organizator nije odgovoran za posebne usluge koje putnik ugovori sa neposrednim pružaocima usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja, niti obuhvaćene pisanim ugovorom o putovanju.
- 15.13. U slučaju nekorištenja usluga predviđenih programom putovanja, zbog učešća u fakultativnim aktivnostima, putnik nema pravo na povrat sredstava u tom dijelu.

16. Promjena cijene i pravo na otkaz zbog povećanja cijene

- 16.1. Cijena aranžmana obavezuje ugovorne strane, izuzev u zakonom predviđenim slučajevima, kada Organizator može zahtijevati povećanje cijene.
- 16.2. Organizator može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu valute u kojoj se plaćaju usluge, ili do promjene u tarifama prevoznika koje utiču na cijenu putovanja, ili promjene drugih troškova za koje Organizator nije znao u momentu određivanja cijene, kao i u drugim nastalim nepredviđenim okolnostima koje utiču na cijenu organizacije hadža, kao i u slučajevima predviđenim zakonom.
- 16.3. O povećanju cijene, Organizator je dužan obavijestiti putnika, pismeno ili usmeno, bez odlaganja, a po saznanju uzroka koji su doveli do povećanja cijene.

17. Način uplate cijene

- 17.1. Putnici koji su se prijavili putem medžlisa i muftijstava u Bosni i Hercegovini novčana sredstva uplaćuju na račun nadležnog muftijstva, koje po prijemu istih, sredstva uplaćuje na račun Rijasetu.
- 17.2. Putnici koji se prijavljuju putem mešihata i krovnih organizacija, sredstva uplaćuju na račun nadležnog mešihata odnosno krovne organizacije, koji po prijemu svih uplata, sredstva uplaćuje na račun Rijasetu.
- 17.3. Zabranjeno je naplaćivanje bilo kakvih dodatnih sredstava od hadžija u vrijeme hadža, osim cijene koju objavi Organizator ili drugih plaćanja po posebnim odlukama Organizatora (uvjerenja o obavljenom hadžu-bedeluku, kurbani i sl.).

18. Program putovanja na hadž

- 18.1. Organizator svim putnicima na hadž iz Bosne i Hercegovine nudi jedinstven program putovanja na hadž.
- 18.2. Organizator je obavezan blagovremeno i na prikladan način obavijestiti putnika o Programu putovanja kao i o svakoj promjeni u Programu.



- 18.3. Trajanje aranžmana određeno je brojem kalendarskih dana, računajući od dana početka do dana završetka putovanja, a ne brojem sati između sata polaska i povratka.
- 18.4. Vrijeme polaska, dolaska, kao i trajanje putovanja je uslovljeno procedurama na graničnim prijelazima, stanjem na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, na koje Ured ne može uticati, te zbog toga navedeni razlozi ne mogu biti predmet prigovora putnika.
- 18.5. Kod avio aranžmana, ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na zakazanoj lokaciji, u pravilu šest sati prije polijetanja, pa u slučaju pomijeranja vremena leta (što može zavisiti od niza okolnosti: tehničkih, vremenskih, sigurnosnih uslova, dozvola kontrole leta i sl.) Organizator za navedene okolnosti ne snosi nikakvu odgovornost budući da na iste nema uticaja, već se primjenjuju važeći propisi u avio saobraćaju.
- 18.6. Za putovanje autobusom, ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na mjestu polaska autobusa, u pravilu, 30 minuta prije objavljenog vremena polaska.

19. Izmjena propisa u vezi dozvole za ulazak u KSA

- 19.1. U slučaju da nadležne vlasti KSA u periodu nakon završetka prijava donesu propise koji utiču na dozvolu ulaska u KSA, odnosno koji se odnose na uslove putovanja na hadž, uključujući starosna ograničenja ili zdravstvene restrikcije, Organizator ne snosi materijalnu niti bilo kakvu drugu vrstu odgovornosti, osim povrata novca u skladu sa poglavljem Odustajanje od putovanja i povrat srestava.

20. Otkazivanje putovanja na hadž

- 20.1. U slučaju da putnik na hadž iz bilo kog razloga želi otkazati putovanje na hadž, dužan je na propisanom obrascu o tome obavijestiti Organizatora, koji putnika na hadž briše sa spiska putnika.
- 20.2. Povrat uplaćenih sredstava zbog otkazivanja je regulisan u poglavlju Odustajanje od putovanja i povrat srestava.

21. Odustajanje od putovanja i povrat sredstava

- 21.1. U slučaju da putnik na hadž otkaže putovanje na hadž, odnosno da mu je onemogućeno putovanje zbog posebnih propisa KSA, povrat novca će se izvršiti u roku od najviše dva mjeseca po prijemu zahtjeva za otkazivanje u skladu s tačkom 21.3.
- 21.2. Iznos sredstava predviđen za obradu HAF-a, bez obzira na vrijeme otkazivanja neće biti refundiran.
- 21.3. Povrat sredstava vrši se na sljedeći način:
- a) Odustajanje do 01. ša'bana (110 dana prije putovanja), Organizator zadržava iznos obrade HAF-a.
 - b) Odustajanje od 01. ša'bana do 20. ševala:
 1. do izdavanja vize – Organizator zadržava iznos obrade zahtjeva,



2. nakon izdavanja vize – Organizator zadržava iznos obrade zahtjeva i troškove vize u slučaju da je obezbijeđena zamjena
3. nakon izdavanja vize – Organizator zadržava cijeli iznos cijene putovanja na hadž u slučaju da se ne može obezbijediti zamjena
- c) Odustajanje od 20. ševala do početka putovanja:
 1. Organizator zadržava iznos obrade zahtjeva i troškove vize u slučaju da je obezbijeđena zamjena
 2. Organizator zadržava cijeli iznos cijene putovanja na hadž u slučaju da se ne može obezbijediti zamjena
- 21.4. Ukoliko se putnik nije pojavio na ukrcavanju, ili se nije prijavio ili je propustio let, a njegovo ime je potvrđeno na listi putnika, Organizator zadržava cijeli iznos cijene putovanja na hadž.
- 21.5. Putniku neće biti refundirana sredstva avionske karte ukoliko iz bilo kojeg razloga ne iskoristi putovanje u jednom ili oba smjera u organizaciji Organizatora.
- 21.6. U slučaju da putnik zahtijeva promjenu ugovorenog datuma putovanja, smještajnog objekta, smještajne jedinice, a Organizator njegovom zahtjevu ne može udovoljiti, odnosno putnik ne dobije ili blagovremeno ne dobije vizu, i sl., smatrat će se da putnik odustaje od putovanja i u tom slučaju primjenjuju se odredbe o odustajanju.

22. Edukacija

- 22.1. Organizator organizira jednodnevne edukativne radionice za putnike na hadž koje realiziraju vodiči grupa.
- 22.2. Putnik je obavezan prisustvovati edukativnim radionicama.
- 22.3. Vodič grupe određuje mjesto i vrijeme održavanja radionice o čemu informira i izvještaj podnosi Organizatoru.
- 22.4. Vodič na radionici putnike upoznaje sa svim potrebnim informacijama i propisima vezanim za pravilno obavljanje hadža shodno instrukcijama Organizatora.

23. Putni dokumenti

- 23.1. Na hadž mogu putovati isključivo osobe koje posjeduju bosanskohercegovački biometrijski pasoš, s najmanje dvije uporedne prazne stranice i rokom važenja najmanje šest mjeseci od planiranog datuma povratka u Bosnu i Hercegovinu.
- 23.2. Uslov za ulazak u KSA radi obavljanja hadža je validna hadžska viza.



24. Raspored putnika na hadž

- 24.1. Raspored putnika na hadž prema utvrđenim terminima letova vrši Organizator u skladu sa propisima, instrukcijama i smjernicama aviokompanije i nadležnih vlasti civilne avijacije.
- 24.2. Organizator će putem vodiča blagovremeno obavijestiti svakog putnika o terminu i mjestu polijetanja.
- 24.3. Putnici koji žele promijeniti termin odlaska i povratka ili destinaciju povratka trebaju se pravovremeno obratiti odgovornom licu Organizatora, a Organizator može uvažiti zahtjeve, ako to objektivne okolnosti dozvoljavaju.
- 24.4. Organizator zadržava pravo da izvrši promjene datuma ili vremena leta, odnosno da u cijelosti otkáže neki let u slučaju da to nalažu okolnosti više sile.

25. Boravak u Mekki i Medini

- 25.1. Hadžije iz Bosne i Hercegovine, u pravilu, bivaju smještene u jednom hotelu, odnosno istoj kategoriji hotela.
- 25.2. U slučaju da hotel nije u neposrednoj blizini Harema Ka'be, Organizator će nastojati osigurati autobuski prijevoz do Harema i nazad osim u terminima kada nadležne vlasti KSA zabranjuju autobuski prijevoz, ili zbog drugih objektivnih okolnosti nije moguće organizirati prijevoz.
- 25.3. Organizator u pravilu zakupljuje hotele unutar centralne zone oko Harema u Medini.

26. Kategorizacija i opis usluga

- 26.1. Ponuđeni hoteli, apartmani, drugi smještajni objekti, kao i prijevozna sredstva, koja se koriste tokom putovanja na hadž opisani su prema službenoj kategorizaciji KSA.
- 26.2. U programu putovanja, navedena je važeća kategorizacija hotela, na dan zaključenja ugovora između Organizatora i hotela, pa eventualne naknadne promjene i odstupanja od zvanično utvrđene kategorije hotela, za koje Organizator nije znao, ne mogu biti od uticaja na ugovorene obaveze između Organizatora i putnika.
- 26.3. Ishrana, komfor i kvaliteta drugih usluga, uslovljeni su kategorijom i prije svega, cijenom, a pod nadzorom su mjesnih turističkih vlasti, s tim što su standardi smještaja i usluga različiti i nisu uporedivi na pojedinim destinacijama.
- 26.4. Organizator skreće pažnju na razliku u standardima i kriterijima karakterističnim za KSA u odnosu na oćeprihvaćena europska obilježja.
- 26.5. Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumijevaju prosječne standarde kvaliteta, uobičajene i specifične za određena mjesta, te ukoliko nisu posebno pismeno ugovorene usluge drugaćijeg obima, kvaliteta i karakteristika i namjene, iste ne mogu biti opravdano oćekivane i zahtijevane.
- 26.6. Opisi sadržani u programu Organizatora putovanja odnose se isključivo na smještajne objekte sa pripadajućim pratećim sadržajima, a ne i na šire okruženje (primjera radi: okolni objekti, konfiguracija terena, eventualna buka, saobraćaj i sl.).



- 26.7. Samo opisi usluga sadržani u programima putovanja su mjerodavni, a ne i opis usluga u katalogima, publikacijama ili na web stranicama neposrednih pružalaca usluga kao npr. hotela i dr. koji nisu obuhvaćeni datim programom.
- 26.8. U programu putovanja očigledne greške, štamparske, računske i sl. ne mogu imati obavezujući karakter.
- 26.9. Usluge vodiča ili predstavnika Organizatora predviđene programom putovanja ne podrazumijevaju njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu pomoć putniku.
- 26.10. Instrukcije i uputstva vodiča ili predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prijevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ovih Općih uvjeta i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u cijelosti.

27. Smještaj u sobe/apartmane

- 27.1. Hoteli koji su u ponudi, mogu biti sastavljeni od više istih ili različitih smještajnih objekata i jedinica i putnik će prihvatiti bilo koju službeno registrovanu sobu /apartman u ugovorenom hotelu.
- 27.2. Raspored soba/apartmana određuje recepcija hotela, odnosno predstavnik Organizatora u mjestu boravka.
- 27.3. Tokom putovanja na hadž putnici su smješteni u četvorokrevetne sobe ili apartmane, i isti su u pravilu, na bazi standardne dvokrevetne sobe sa dva pomoćna ležaja, koji su, u pravilu, drvene ili metalne konstrukcije, na rasklapanje.
- 27.4. Kvalitet usluge, lokalni prijevoz, raznovrsnost i kvantitet hrane određen je zvaničnom kategorijom objekta, visinom cijene, lokalnim običajima u KSA.
- 27.5. Doručak i večera, ukoliko drugačije nije naznačeno u programu putovanja, uključeni su u program putovanja.
- 27.6. U smještajnim objektima moguć je nestanak struje ili vode, uzrokovan razlozima van uticaja Organizatora i pružaoca usluge.
- 27.7. Zbog korištenja različitih sistema zagrijavanja i distribucije vode, može doći do oscilacija u temperaturi i pritisku vode.
- 27.8. U pravilu, voda iz vodovoda nije predviđena za piće, ali se ista, bez obzira na eventualni drugačiji sastav, miris i okus ili eventualni salinitet, smatra hemijski i bakteriološki ispravnom, za sve druge potrebe.
- 27.9. Putnik preuzima obavezu poštivanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu, koja se mogu odnositi na unos hrane i pića u sobe, uzdržavanje od uzimanja više hrane sa švedskog stola nego što je gostu potrebno, zabranu iznošenja hrane iz restorana, poštivanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, po pravilima koje određuje hotelijer, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme, pravila u pogledu oblačenja i sl.
- 27.10. Vrijeme ulaska u sobu ili apartman i napuštanja istih (prilikom prijave i odjave) regulisano je pravilima hotela.
- 27.11. U slučaju eventualne štete koju putnik učini u smještajnoj jedinici ili objektu, dužan je iznos nastale štete nadoknaditi.



28. Putne isprave i prijevoz

- 28.1. Putnik je dužan za vrijeme putovanja nastupati isključivo kao državljanin Bosne i Hercegovine, te koristiti bosanskohercegovačke putne isprave.
- 28.2. Ukoliko se putovanje ne može realizovati, ili se već započeto putovanje prekine iz razloga što je putnik u bilo kojoj fazi putovanja koristio neko drugo državljanstvo, Organizator ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti za nastale posljedice.
- 28.3. Putnik je dužan da se sam stara o roku važenja svojih putnih isprava i u slučaju potrebe izvrši odgovarajuću provjeru kod nadležnih vlasti.
- 28.4. Za putovanje u inostranstvo putnik mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 mjeseci od dana završetka putovanja.
- 28.5. Putnik je u obavezi da, u roku predviđenom programom putovanja, dostavi potrebne podatke i prezentira dokumenta za vizu KSA, u protivnom, za slučaj da ne dostavi potrebne isprave u roku, smatrat će se da je odustao od putovanja.
- 28.6. Organizator ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, kao što ne odgovara za tačnost podataka u vizi, niti za eventualne greške učinjene od strane Ambasade KSA ili trećeg lica, a koje bi mogle uticati na valjanost vize.
- 28.7. U slučaju izdavanja pojedinačnih avionskih karata, putnik je odgovoran za svoju kartu od trenutka kada je preuzme od Organizatora.
- 28.8. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte, te putnik u cjelosti snosi posljedice gubitka istih.
- 28.9. Avionske ili posebne prijevozne karte važe samo na dan naznačen na ispravi.
- 28.10. Neispravnost bilo kojeg putnog dokumenta i nemogućnost realizacije putovanja usljed zabrane putniku od strane graničnih ili drugih nadležnih vlasti, ulaska, tranzita ili daljeg boravka u zemlji, je okolnost van domašaja Organizatora. U tom slučaju, organizator će primijeniti odredbe o odustajanju od putovanja.
- 28.11. Putnik je u obavezi da se sam stara, tokom trajanja putovanja, o svojim putnim ispravama, te ukoliko izgubi putnu ispravu ili mu ista bude ukradena, dužan je o svom trošku obezbijediti novu i snositi sve eventualne štetne posljedice koje iz toga proisteknu. Iz spomenutog se izuzima period u kom je pasoš izuzet od strane Organizatora ili nadležnih vlasti KSA.
- 28.12. Prijevoz putnika avionom regulisan je međunarodnim propisima o avionskom prometu, kao i propisima avio kompanija koje Organizator angažira.
- 28.13. Putovanja avionom na redovnim linijama podrazumijevaju prijevoz putnika ekonomskom klasom.
- 28.14. Ukoliko od strane avio-kompanije dođe do pomijeranja predviđenog vremena polijetanja, odnosno kašnjenja aviona na jednom ili više redovnih ili čarter letova u toku realizacije putovanja, Organizator ne snosi odgovornost za eventualne posljedice izazvane kašnjenjem, koje je van sfere uticaja Organizatora, kao što su bezbjednosni razlozi, dozvole kontrole leta, vremenski uslovi, tehnički kvarovi i sl. već se primjenju važeći propisi u avio prometu.



- 28.15. Putnik je u obavezi da sa posebnom pažnjom postupa prilikom prolaska uobičajenih procedura na aerodromima, te da se blagovremeno ukrca u avion, precizno slijedeći uputstva i upozorenja koja neposredno prije leta objavljuje avio kompanija, jer svaka nepažnja može za posljedicu imati da putnik propusti let, ne ukrca se u avion, pogriješi izlaz-gate, ili zakasni. Naprijed navedeno se odnosi i na druge vidove prevoza i transfera.
- 28.16. Prijevoz autobusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prijevoznik koga je organizator putovanja angažirao.
- 28.17. Kašnjenja autobusa zbog vremenskih uslova, vanrednih prilika u prometu, kvara i slično, po prirodi stvari su van uticaja Organizatora.
- 28.18. Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prijevoznom sredstvu.
- 28.19. U slučaju neprimjerenog ponašanja (pušenje u prevoznom sredstvu, uznemiravanje vozača, vodiča ili drugih putnika, i druga neprimjerena ponašanja), Organizator ima pravo putnika ne primiti u prevozno sredstvo, odnosno u prisustvu policije udaljiti ga iz prijevoznog sredstva, a dalji prijevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora.
- 28.20. Ukoliko putnik zbog neprimjerenog ponašanja iz tačke 28.18. ne započne putovanje ili mu isto bude prekinuto, primjenjivat će se odredbe o odustajanju.
- 28.21. Putni pravac, pauze, mjesto i dužine njihovog trajanja određuje vodič u saradnji sa vozačem i isti ima pravo da, zbog neizbježnih okolnosti, promijeni red vožnje, plan puta ili redoslijed obilazaka lokaliteta.
- 28.22. Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu.
- 28.23. Prenos prtljaga od mjesta parkiranja do smještajne jedinice je obaveza putnika.
- 28.24. Ukoliko je transport prtljaga od parkinga do hotela u organizaciji hotela, Organizator ne snosi odgovornost za nestanak ili oštećenje prtljaga.
- 28.25. Putnik je obavezan vidljivo označiti svoj prtljag ličnim podacima i brinuti o ličnim stvarima u prevoznim sredstvima i smještajnim objektima.
- 28.26. Organizator ne odgovara za zaboravljene i izgubljene stvari u prijevoznom sredstvu i smještajnim objektima.
- 28.27. Organizator ima pravo da za prijevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima bez prethodnog informisanja putnika o tipu autobusa.
- 28.28. Niti jedna vrsta prijevoza ne podrazumijeva uključen besplatan obrok niti piće u toku putovanja, ukoliko nešto drugo nije predviđeno programom.
- 28.29. Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije posebno odobreno.
- 28.30. Putnik je dužan da svu štetu koju učini u prijevoznom sredstvu i smještajnom objektu nadoknadi na licu mjesta.

29. Pravo Organizatora na otkazivanje

- 29.1. Organizator može otkazati putovanje potpuno ili djelimično, u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći niti otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja programa, bile opravdan razlog Organizatoru da program ne objavljuje i ne prima uplate.



- 29.2. Ukoliko se putovanje iz ovih opravdanih razloga prekida, Organizator ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge.
- 29.3. Organizator može otkazati ugovor o putovanju putniku, koji grubim i neprimjerenim ponašanjem ometa realizaciju.
- 29.4. U slučaju otkazivanja putovanja iz ovog tačke, Organizator je obavezan vratiti novac uplaćen za organizaciju putovanja osim dijela navedenog pod 29.2. Ako je Organizator već izvršio plaćanje usluga ili transfer novca u KSA povrat novca iz ove tačke će se izvršiti nakon što novac koji je već transferisan dobavljačima usluga bude vraćen na račun Organizatora. Sve dok se novac koji je uplaćen dobavljačima usluga ne vrati na račun Organizatora, Organizator nije dužan iz vlastitih sredstava vršiti povrat novca.

30. Izmjena programa putovanja

- 30.1. Organizator ima pravo na izmjenu programa putovanja, ukoliko je ista uzrokovana vanrednim okolnostima koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti.
- 30.2. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, produženja ili skraćanja trajanja aranžmana kao i pravo promjene redoslijeda u programu, ukoliko dođe do promjene uslova (red letenja, prinudna slijetanja, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u prometu, bezbjednosna situacija u određenoj zemlji, štrajkova koji utiču na realizaciju programa, elementarne nepogode, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promjena u viznom režimu ili kakve druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete ili kakve druge naknade putniku.
- 30.3. Do naprijed navedene promjene može doći u toku realizacije putovanja i usljed specifičnosti na pojedinim destinacijama u odnosu na kalendarski period (vjerski praznici i običaji, državni praznici i sl.).
- 30.4. Organizator je obavezan bez odlaganja na primjeren način obavijestiti putnika o promjenama i okolnostima iz tačaka 30.2. i 30.3.
- 30.5. Ugovoreni smještaj se može zamijeniti smještajnom jedinicom u istom objektu ili objektom iste ili slične cjenovne kategorije, koji odredi Organizator, na teret Organizatora.
- 30.6. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, uz povrat razlike u cijeni srazmjerno kategoriji smještajnog objekta.
- 30.7. Ukoliko je do izmjene u programu došlo iz razloga i na način koji su predviđeni ovim Općim uvjetima, ponudom drugog objekta Organizator je ispunio svoju ugovorenu obavezu.

31. Prigovor i reklamacija putnika i rješavanje sporova

- 31.1. Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene ili djelimično izvršene usluge, te je dužan Organizatoru uložiti pismenu, blagovremenu, obrazloženu reklamaciju sa priloženim dokazima, odmah a najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja.
- 31.2. Za prigovore, pritužbe, reklamacije, pomoć i hitne slučajeve putnik može kontaktirati Organizatora na email: uredzahadziumru@rijaset.ba ili na adresu Kovači br. 36 u Sarajevu.
- 31.3. U interesu putnika je da prigovor izjavi u roku kako bi Organizator isti mogao detaljno razmotriti, s tim da Organizator nije u mogućnosti valjano razmotriti grupne reklamacije



dostavljene bez uredne punomoći za zastupanje, kao ni grupne reklamacije bez činjenično konkretizovanog prigovora u odnosu na svakog korisnika ponaosob.

- 31.4. U interesu je putnika, zbog blagovremenog otklanjanja eventualnih, propusta da svoju reklamaciju uputi na licu mjesta ovlaštenom predstavniku Organizatora, koja mora biti dokumentovana od strane ovlaštenog predstavnika Organizatora, te ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, putnik o tome potpisuje odgovarajuću potvrdu, u suprotnom, činjenica da je nastavio sa korištenjem ponuđenih usluga, smatra se da je sa datim rješenjem u potpunosti saglasan.
- 31.5. Ukoliko uzrok prigovora nije mogao biti otklonjen na licu mjesta, putnik o tome, kao dokaz, potpisuje potvrdu zajedno sa predstavnikom Organizatora.
- 31.6. Putnik ne može zahtijevati srazmjerno sniženje cijene, ukoliko nesavjesno i na propisani način, propusti ukazati Organizatoru na odstupanje između ugovorenih i pruženih usluga.
- 31.7. Putnik je u obavezi da dobronamjerno sarađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24 do 48 h da se opravdani prigovor otkloni (kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr.).
- 31.8. Ured je u obavezi odgovoriti na primljenu pismenu, urednu i blagovremenu reklamaciju u roku od 15 dana od dana prijema iste, odnosno u istom roku izvršiti povrat sredstava na ime umanjjenja cijene, za slučaj da je prigovor opravdan.
- 31.9. Ukoliko prigovor nije uredan da bi se po njemu moglo postupati, Organizator će putniku dostaviti odgovor sa pozivom da isti u ostavljenom roku uredi, s upozorenjem na posljedice propuštanja.
- 31.10. Ukoliko je do neizvršenja ili nepotpunog izvršenja usluga došlo krivicom Organizatora, putnik ima pravo na umanjjenje cijene u visini realne razlike između ugovorenih i stvarno izvršenih usluga, s tim da ista ne može dostići iznos cjelokupne cijene aranžmana.
- 31.11. Ukoliko putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmjernog sniženja cijene ili koji drugi vid naknade, podrazumijeva se da je saglasan sa prijedlogom Organizatora za mirno rješenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatora u vezi spornog odnosa, po bilo kom osnovu, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji sa klauzulom o konačnom razrješenju međusobnih spornih odnosa.
- 31.12. Smatrat će se da je povrat razlike u cijeni putniku izvršen i postignut dogovor sa putnikom u skladu sa ovim Općim uvjetima, kada je Organizator putniku ponudio realnu razliku u cijeni za neadekvatno pružene usluge, u skladu sa cjenovnikom neposrednog pružaoca usluga koji je važio na dan zaključenja ugovora o putovanju i drugim raspoloživim dokazima.

32. Prtljag

- 32.1. Prijevoz prtljage je besplatan do određene težine koju određuje prijevoznik (u pravilu 20 kg po osobi), a višak prtljaga prijevoznik putniku može odobriti uz naplatu razlike prema važećim cijenama prijevoznika.
- 32.2. Preporučuje se da se zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti nose isključivo u ručnom prtljagu.



- 32.3. Kod prijevoza autobusom putnik može imati 1 komad prtljaga po osobi uobičajene veličine, ukupne težine do 20 kg. U slučaju prekoračenja ukupne težine prtljaga, prijevoznik zadržava pravo naplate viška prtljaga.
- 32.4. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prtljag u bilo kom prijevoznom sredstvu.
- 32.5. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima, unesenim u kabinu prijevoznog sredstva, kao i davanju odnosno preuzimanju prtljaga predatog prijevozniku, kao i o prtljagu unesenom u smještajni objekat, u kojem slučaju je putnik dužan neprekidno imati pod kontrolom svoj prtljag, od trenutka ulaska do trenutka napuštanja hotela, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama.
- 32.6. Organizator ne odgovara za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag tokom putovanja, kao ni onaj koji je stigao sa zakašnjenjem ili poslije putovanja.
- 32.7. Sva svoja prava po navedenom osnovu, putnik ostvaruje direktno od prijevoznika, odnosno pružatelja usluge smještaja prema važećim međunarodnim i domaćim posebnim propisima koji važe u toj oblasti, a u skladu sa ugovorima zaključenim sa pružateljima usluga.

33. Carinski i devizni propisi

- 33.1. Putnik je dužan striktno poštovati carinske i devizne propise, kako Bosne i Hercegovine, tako i propise i zakone zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi.
- 33.2. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja navedenih propisa sve posljedice i troškove snosi sam putnik.
- 33.3. Putnik je dužan od graničnih vlasti obezbijediti odgovarajuću potvrdu o svim svojim vrijednostima i dragocjenostima koje nosi sa sobom.
- 33.4. Organizator preporučuje da se novac, zlato i druge dragocjenosti čuvaju u sefu ili na recepciji smještajnog objekta.

34. Zaštita ličnih podata putnika

- 34.1. Lični podaci putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora.
- 34.2. Putnik je saglasan da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mjesto i vrijeme, cijena putovanja i imena saputnika, osim po odobrenju samog putnika ili na zahtjev nadležnih organa, u zakonom predviđenom postupku, u skladu sa posebnim propisima.
- 34.3. Organizator se obavezuje da neće lične podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije ugovorenog programa putovanja.



35. Osiguranje

- 35.1. Organizator putniku u sklopu hadžske vize obezbjeđuje osnovno zdravstveno osiguranje za vrijeme boravka u KSA, shodno propisima KSA.
- 35.2. Putnik može, mimo Organizatora, direktno kod jednog od osiguravatelja ugovoriti dodatno putničko zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja, osiguranje prtljaga i dr. za putovanja u inostranstvo.

36. Postupanje u slučaju smrti hadžije u KSA

- 36.1. U slučaju prirodne ili nasilne smrti (usljed saobraćajne ili druge nesreće) opremanje umrle osobe i dženaza se obavlja u skladu sa praksom po kojoj se postupa u KSA.
- 36.2. Originalni smrtni list koji izdaje nadležni organ KSA u BiH dostavlja se putem Ambasade BiH u Rijadu.
- 36.3. Pokop umrlog hadžije u KSA obavlja se po pribavljenoj saglasnosti srodnika/zakonskih nasljednika umrlog hadžije.
- 36.4. Ako nasljednici izraze želju da se umrli vrati u Bosnu i Hercegovinu troškove prijevoza, shodno propisima KSA, snose nadležni organi KSA.
- 36.5. U slučaju da propisi iz tačke 36.4. budu izmijenjeni, troškove snosi porodica umrlog.

37. Prava i obaveze Organizatora

- 37.1. Organizator putovanja dužan je ponašati se sa pažnjom dobrog organizatora, kako u pogledu usluga koje izvršava sam, tako i pri izboru osoba kojima je povjereno izvršavanje pojedinih usluga.
- 37.2. Pored spomenutog u prethodnoj tački, organizator putovanja je u obavezi da:
- a) sa putnikom zaključi pismeni ugovor o putovanju;
 - b) preko vodiča putnika upozna sa programom putovanja;
 - c) se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima i ovim Općim uvjetima putovanja;
 - d) brine o ispravnom obavljanju hadžskih obreda;
 - e) organizira, koordinira i nadzire rad tehničke, vodičke i ljekarske službe;
 - f) organizira prijem hadžija na aerodromu i otprema ih prema hotelima;
 - g) rješava krizne situacije;
 - h) službeno komunicira sa nadležnim organima u KSA;
 - i) u hotelima organizira dežure osoblja Organizatora.



38.Prava i obaveze putnika na hadž

- 38.1. Pravo i obaveza putnika je da se, prije zaključenja ugovora o putovanju, detaljno upozna sa sadržajem Općih uvjeta putovanja, što prilikom zaključenja ugovora o putovanju putnik potvrđuje;
- 38.2. Putnik je obavezan poštovati upute odgovornih lica Organizatora;
- 38.3. Putnik je obavezan prisustvovati edukacijama Organizatora, upoznati se sa obredima hadža te uložiti maksimalan trud kako bi ih ispravno i pažljivo izvršio.
- 38.4. Putnik je u obavezi platiti ugovorenu cijenu putovanja na hadž pod uslovima i na način predviđen ovim Uslovima i ugovorom.
- 38.5. Putnik je dužan da, na traženje Organizatora, blagovremeno dostavi sve podatke i isprave potrebne za organizovanje putovanja, a posebno za pribavljanje viza, prijevoznih karata, rezervaciju za smještaj i sl.
- 38.6. Putnik garantuje da on lično, njegove isprave i prtljag ispunjavaju uslove određene pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine, propisima Saudijske Arabije, kao i zemalja kroz koje se prolazi (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).
- 38.7. Putnik odgovara za štetu koju učini Organizatoru putovanja ili trećim licima, kršenjem navedenih zakonskih i administrativnih propisa.
- 38.8. Prije zaključenja ugovora, putnik je dužan da se informiše, preko web adrese Ministarstva vanjskih poslova Bosne i Hercegovine (www.mvp.gov.ba) ili na drugi način, o svim činjenicama koje bi, mogle biti relevantne za realizaciju putovanja.
- 38.9. Putnik je obavezan da se upozna sa važećim propisima, pravilima, običajima i zabranama u Saudijskoj Arabiji (način odijevanja, zabrana konzumiranja alkoholnih pića, zabrana pušenja, i sl.).
- 38.10. Putnik je obavezan sa sobom imati dovoljno novca kako bi snosio eventualne troškove asistencije prilikom obavljanja hadžskih obreda (tavaf, sa'j, bacanje kamenčića itd.) ukoliko zbog bolesti ne bude u mogućnosti samostalno izvršiti obrede;
- 38.11. Putnik je obavezan sa sobom ponijeti lijekove za redovnu terapiju;
- 38.12. Putnik se obavezuje da će voditi računa o ličnoj i kolektivnoj higijeni tokom boravka i putovanja.



39. Upozorenje

- 39.1. Organizator preporučuje da zamjenu deviza putnik obavlja u ovlaštenim mjenjačnicama, čime se izbjegavaju eventualni rizici.
- 39.2. Organizator upozorava putnike da se brižljivo staraju o svom novcu, dragocjenostima i vrijednim stvarima, jer Organizator ne snosi odgovornost za gubitak ili krađu istih, a putnicima preporučuje da svoje dragocjenosti obezbijede u sefu, shodno pravilima i uslovima hotela u kojem su smješteni.
- 39.3. Za slučaj bilo kakve incidentne situacije, koja spada u domen prekršajne ili krivično pravne odgovornosti (krađa, tuča, saobraćajna nezgoda i sl.) nadležni su organi gonjenja zemlje domaćina, te ukoliko do takvih situacija dođe, prijavu putnik mora uputiti bez odlaganja. Organizator će putniku pomoći u posredovanju između putnika i nadležnih vlasti, samo za vrijeme trajanja putovanja.
- 39.4. Ukoliko putnik tokom putovanja samovoljno napusti grupu, predstavnik Organizatora može o istom odmah obavijestiti nadležne lokalne, pogranične organe i ambasadu BiH u KSA.

40. Završne odredbe

- 40.1. Opći uvjeti putovanja na hadž sastavni su dio ugovora o putovanju na hadž i obavezujući su.
- 40.2. Potpisivanjem ugovora o organiziranju putovanja na hadž putnik u cijelosti prihvata program i uvjete putovanja.
- 40.3. U slučaju zakonom predviđene stvarne nadležnosti redovnog suda stranke ugovaraju mjesnu nadležnost suda prema sjedištu Organizatora.
- 40.4. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju od dana objavljivanja na web stranici Ureda za hadž i umru.