

# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

*Opšti uslovi poslovanja* predstavljaju **dvostrani dogovor koji se zaključuje između Extreme sport equipment hsb doo (u daljem tekstu: HSB) i učesnika programa/zakupca predmeta** koji detaljno reguliše uslove učešća, način rezervacije i kupovine vaučera i poklon kartica, zakazivanje termina, uslove zakupa vozila (sredstava), propise saobraćaja i pravila ponašanja, pravila namenskog korišćenja predmeta (sredstava), pravila o odgovornosti prouzrokovane nenamenskim korišćenjem sredstava/predmeta, način reklamacije a za potrebe vodiča ture i učesnika programa/zakupca predmeta i daje smernice za ugovorne strane povodom korišćenja usluga i pitanja nastalih tokom korišćenja istih. **Učesnik programa/zakupac predmeta prilikom rezervacije daje izjavu o tome da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja, da je iste razumeo i prihvatio kao važeće i obavezujuće.**

## 1. Uslovi učešća

Učesnici pre započinjanja programa obavezno daju pismenu Izjavu o prihvatanju odricanja od odgovornosti i davanju pristanka za obradu podataka o ličnosti. Navedena izjava je u vezi sa korišćenjem predmeta (sredstava) i dobijenih uputstava od vodiča programa u vezi sa obavezujućim uputstvima i očekivanim ponašanjem. Prilikom davanja izjave učesnik programa/zakupac predmeta mora pružiti važeća lična dokumenta na uvid. **Učesnik programa/zakupac predmeta koji odbije davanje izjave korišćenje sredstva će biti onemogućeno.** U programu učesnik programa/korisnik sredstva učestvuje na sopstvenu odgovornost. Za učesnika programa/zakupca predmeta obavezujući je unapred zakazan termin. S obzirom na druge članove grupe, organizatori mogu da čekaju samo 10 minuta. Pristizanjem nakon što je grupa krenula (više od 10 minuta od zakazanog termina) uplaćena usluga/vaučer/poklon kartica smatraće se iskorišćenom te se uplaćeni novac ne može vratiti nazad niti se može prebaciti na drugi termin.

Korišćenje programa i upotreba vozila nije dozvoljena maloletnim licima bez prisustva roditelja/staratelja odnosno bez njihove pismene saglasnosti ili bez prisustva osobe kojoj je maloletnik poveren na čuvanje (učitelj, trener i sl.), s tim da je u tom slučaju osoba kojoj je maloletnik poveren na čuvanje kao i maloletnik koji poseduje pismenu saglasnost roditelja za učešće u programu u obavezi da dostavi HSB-u Izjavu o prihvatanju odricanja o odgovornosti i korišćenju ličnih podataka maloletnika potpisanu od strane roditelja/staratelja maloletnika.

## 2. Pokretanje rezervacije i kupovina vaučera/poklon kartica

Rezervacija i kupovina vaučera za korišćenje programa i poklon kartica se može vršiti online (preko web stranice hsb.rs), preko kontakt telefona ili na licu mesta u HSB poslovnici u Bečeju.

## **2.1. Tok online rezervacije i kupovine vaučera za korišćenje programa**

### **2.1.1. Pokretanje rezervacije vaučera**

Ukoliko se rezervacija vrši putem sajta (www.hsb.rs) istu inicira učesnik programa/zakupac predmeta na taj način što označava program na kojem želi da učestvuje i time započinje proceduru rezervacije vaučera, čiji sledeći korak jeste potvrđivanje rezervacije od strane HSB-a.

### **2.1.2. Potvrđivanje rezervacije vaučera**

O rezervaciji vaučera učenik programa/zakupac predmeta dobija na e-mail pismenu potvrdu koja sadrži dalja uputstva o načinu i instrukcijama za plaćanje, ID vaučera i druge informacije u vezi sa izabranim programom. Učesnik programa/zakupac predmeta na osnovu uputstva iz pismene potvrde cenu rezervacije uplaćuje na račun naznačen u povratnom pismu. Rok za plaćanje iznosi 72h od trenutka dobijanja pismene potvrde. U slučaju da uplata ne bude izvršena u roku od 72h ista se poništava i učesnik mora da ponovi proceduru rezervacije. Uplata rezervacija može da se vrši putem e-bankinga, opšte uplatnice i na sličan, zakonom dozvoljen način.

### **2.1.3. Kupovina vaučera**

U roku od 48h od trenutka evidentiranja uplate na e-mail stiže potvrda o uplati i kupljeni vaučer za željeni program koji sadrži jedinstveni ID.

## **2.2. Tok rezervacije i kupovine vaučera putem telefona ili na licu mesta u poslovnici HSB u Bečeju**

Učesnik programa/zakupac predmeta može i putem telefona da izvrši rezervaciju vaučera za željeni program s tim da se uplata i kupovina vaučera vrši u skladu sa čl. 2.1.2. i 2.1.3. ovih Opštih uslova poslovanja. Takođe, učesnik može rezervaciju i kupovinu vaučera za željeni program da izvrši na licu mesta u gotovini.

## **2.3. Tok rezervacije i kupovine poklon kartice**

Učešće u programima HSB-a moguće je i uz poklon kartice. Poklon kartice je moguće rezervisati i kupiti na način predviđen u čl. 2.1. i 2.2. ovih Opštih uslova poslovanja s tim da se prilikom rezervisanja i kupovine poklon kartice označava vrsta poklon kartice.

## **3. Zakazivanje termina**

Kupljeni vaučer ili poklon kartica **moгу da se iskoriste u roku od godinu dana od trenutka kupovine** s tim da je održavanje svih Indoor i Outdoor programe na kopnu moguće tokom

cele godine dok je održavanje programa na vodi moguće jedino tokom letnje sezone. Početak i kraj letnje sezone za održavanje programa na vodi se određuje svake godine, najkasnije do 1. maja tekuće godine. Zakazivanje svakog pojedinačnog termina se vrši u skladu sa raspoloživim terminima programa. Zakazivanje termina se vrši preko e-maila info@hsb.rs ili pozivom na broj telefona HSB-a. Kupljeni vaučer nije vezan za ime kupca već ga može iskoristiti svaki donosilac. Prilikom zakazivanja termina **učesnik programa/zakupac predmeta je u obavezi da navede ID vaučera ili ID poklon kartice zbog provere roka važnosti.**

#### **4. Uslovi zakupa sredstava (predmeta)**

Učesnik programa/zakupac predmeta učestvuje na prethodnoj obuci. Nakon obavljene obuke, svaki učesnik je u obavezi da sve naučene veštine i uputstva za upotrebu svih sredstava, vozila ili opreme koju HSB daje u zakup na turama primenjuje i smatra obavezujućim za sebe. Učesnik programa/zakupac predmeta treba da potvrdi da odgovara parametrima koji su predviđeni za učesnike programa (visina bar 100 cm, minimalna težina 25 kg, maksimalna težina 120 kg) kao i da ispunjava sve uslove previdene za korišćenje konkretnog sredstva.

##### **4.1. Razlozi za isključenje učesnika:**

- dete ispod 8 godina (samo u maloj prikolici)
- trudnice
- alkohol, droga ili dejstvo drugih opojnih sredstava
- telesna težina iznad 120 kg
- ograničena pokretljivost usled invaliditeta
- pojedine mentalne bolesti ili bolesti nervnog sistema, kao što je epilepsija, bolesti panike, mentalne smetnje
- kardiološki problemi, visok krvni pritisak, osteoporoza

Nije dozvoljeno korišćenje sredstava/predmeta licima koja imaju neku vrstu invaliditeta i zdravstvenih smetnji koja onemogućava upotrebu vozila (srčani bolesnici, osobe sa visokim krvnim pritiskom i sl.) ili su pod dejstvom alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava, trudnicama i svim osobama koje imaju zabranu korišćenja opasnih stvari bilo iz razloga mentalne ili fizičke sprečenosti ili pak ukoliko im je zabranu upravljanja izrekao nadležni organ.

Učesnik programa/zakupac predmeta uzima na znanje i prihvata da informisanje organizatora o zdravstvenom stanju i eventualnim zdravstvenim smetnjama učesnika programa, te isključenje učesnika programa/zakupca predmeta usled postojanja određenih zdravstvenih smetnji nema za cilj diskriminaciju po bilo kom osnovu već su navedene informacije i eventualno isključenje učesnika programa neophodni radi zaštite bezbednosti učestvovanja samog učesnika kao i ostalih učesnika programa.

Ukoliko učesnik programa/zakupac predmeta i pored prethodnog obaveštenja nije informisao organizatora o postojanju razloga za isključenje korisnika (trudnoća, telesna težina iznad 120kg i dr.) i on ne ispunjava uslove za upotrebu mašina, tada se rezervisana usluga a zajedno sa tim i cena učešća u celosti plaća odnosno kupljeni vaučer i poklon kartica će se smatrati iskorićenim jer je organizator namerno doveden u zabludu s obzirom da je učesnik zanemario prethodno obaveštenje te je svojim radnjama za korišćenje usluga sprečio organizatora da uslugu proda zainteresovanom korisniku koji odgovara zahtevanim parametrima. Ukoliko rezervisana usluga ne može da se koristi usled krivice učesnika programa/zakupca predmeta pa je iz tih razloga organizatoru umanjena zarada, štetu nadoknađuje onaj na čijoj strani je krivica. Visina štete odgovara ceni usluge.

## **5. Pravila korišćenja koja se obavezno poštuju**

Učesnik programa/zakupac predmeta prima k znanju i prihvata da HSB ne tereti odgovornost zbog neodgovarajućeg korišćenja sredstava i time prouzrokovane nezgode od strane učesnika programa/zakupca predmeta i zbog toga nema pravo na odštetni zahtev prema njemu. Zakupljeno saobraćajno sredstvo kao i njegovi sastavni delovi smatraju se opasnom stvari, te učesnik programa/zakupac predmeta isto koristi na sopstvenu odgovornost. Prima k znanju da prouzrokovanu štetu zbog nenamenskog korišćenja opasne stvari treba da nadoknadi.

Prilikom korišćenja vozila važe pravila Zakona o bezbednosti saobraćaja na putevima i ostalih bezbednosnih propisa Republike Srbije. Obavezno je korišćenje kacige. Sredstva se mogu koristiti do daljine dok se ista mogu pratiti vizuelno i tokom trajanja vožnje zamena korisnika kao ni zamena vozača nije dozvoljena, osim ukoliko organizator to izričito ne dopusti. Bilo koja šteta ili povreda nastala tokom korišćenja sredstva a koja uključuje štetu na vozilu, prema trećem licu ili stvarima ili ukoliko ju je sam učesnik programa/zakupac predmeta pretrpeo, tereti učesnika programa/zakupca predmeta. Pored obaveze naknade štete, učesnik programa/zakupac predmeta se isključuje ukoliko napusti teren, propisanu maršrutu ili poligon ili dovodi u opasnost sebe ili druge (npr. sudar). Učesnik programa/zakupac predmeta će biti isključen ukoliko se ne pridržava uputstva organizatora i tada se cena izvršene usluge ne vraća. Isključenje iz upotrebe sredstva se odnosi na ceo program a ne odnosi se na druge usluge ukoliko se one mogu koristiti samostalno. Cena programa koja se ne može odvojiti, ne vraća se. Nije dozvoljena predaja sredstava/predmeta trećim licima.

Štetu koju pričinje treća lica kojima je zakupac predmeta/učesnik programa omogućio da koriste sredstvo iako je to stogo zabranjeno, snosi učesnik programa/zakupac predmeta. Tokom trajanja programa vozila se koriste na način kako je to predstavljeno na obuci. Drugi način upotrebe je nedozvoljen. Ako se koristi sredstvo koje omogućava grupno putovanje, u tom slučaju obavezno je držanje odstojanja od najmanji 10 metara od učesnika koji putuje ispred. Pored toga, sa strane se drži odstojanje od po metar sa svake strane. Korisnik treba da obrati pažnju i vodi računa o neravnini puta, oštećenju kolovoza, rupa i treba da ih zaobide. Prelazak preko bankina i drugih prepreka je zabranjen jer može dovesti do

nezgode. Kod ovakvih prepreka, vozilo se gura. Na jednom vozilu putuje samo jedan putnik osim u slučaju da uputstvo za korišćenje konkretnog vozila dozvoljava korišćenje istog od strane dve ili više osobe. Učesnik programa/zakupac predmeta je u obavezi da oštećenje na vozilima prijavi bez odlaganja jer će se u suprotnom smatrati da je korisnik namerno oštetio vozilo.

## **6. Reklamacije**

Sve reklamacije se rešavaju i razmenjuju elektronski, putem e-maila [reklamacije@hsb.rs](mailto:reklamacije@hsb.rs). Rok za odgovor na reklamaciju je 8 dana od datuma prijema zahteva s tim da je rok za rešavanje po reklamaciji 15 dana od dana podnošenja zahteva za reklamaciju. Pored reklamacije na pružene usluge koja je moguća u roku od 8 dana pod reklamacijom se podrazumeva i sledeće:

1. zamena programa
2. zamena/odustanak od zakazanog termina
3. povraćaj sredstava zbog odustanka od programa

Zamena programa, zamena/odustanak od zakazanog termina kao i povraćaj sredstava zbog odustanka od programa moguće je tražiti u roku od godinu dana od datuma kupovine vaučera/poklon kartice/plaćene usluge (osim za vodene programe kada je zamena moguća samo do kraja letnje sezone u tekućoj godini) **a najkasnije u roku od 72h od zakazanog termina**, s tim da **kod poklon kartice nije moguć povraćaj sredstava zbog odustanka od programa**. Ukoliko se zakazani termin otkaže u roku kraćem od 72h kupljeni vaučer/poklon kartica/plaćena usluga smatraće se iskorićenom.

**U slučaju lošeg vremena, ukoliko HSB nije u mogućnosti da pronade drugi termin održavanja programa uplaćena rezervacija se na zahtev korisnika vraća u iznosu od 100%.**

Ovi opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i objavljeni su na internet stranici HSB-a istog dana.

U Bečeju, 1. 04. 2021.godine

Za Extreme sport equipment hsb  
do:

direktor Gruzica Medić