

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti).

2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanje primaju se u poslovnica organizatora putovanja kao i u poslovnica koje on ovlasti, te putem telefona, telefaksa, e-maila. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja:

- prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa najkasnije 8 dana prije polaska na put (izuzetak je obrtno plaćanje),
- za rezervaciju na upit uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom «Upoznat sam s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponudeno putno osiguranje.» Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

3. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplačuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjena cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijena aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava za sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 10% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obaveze navedene u programu putovanja.

5. PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1.). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

6. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana.

Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijaví neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve kupce izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana, ali ne i naknadu štete.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenim cijenama, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene nadnevka polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove nastale zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave viza ni putnih isprava.

8. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama, u svim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program nesmetano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza.
- Cijepiti se i posjedovati potvrde o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnih putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 3.
- Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja
- Pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri
- Pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom organizatora putovanja
- Prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

10. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Prtljage se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenje ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari.

11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti («Narodne novine» br. 8/96 – u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi «paket» putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučajja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen «paket» putnih osiguranja.

12. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

U skladu sa zakonom o pružanju usluga u turizmu organizator putovanja ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

13. OSIGURANJA

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od posljedica nezgode i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Opći uvjeti putovanja, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku.

14. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo pismeno otkazati putovanje. U tom slučaju organizator putovanja naplaćuje iznos prema točki 7. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Organizator putovanja zadržava akontaciju ukoliko putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje.

15. OSIGURANJE OD OTKAZA

Putnik prilikom prijave za putovanje može uplatiti osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja jest dobrovoljno dodatno osiguranje koje pokriva troškove otkaza od putovanja zbog opravdanog razloga, a prema uvjetima osiguratelja. Ako putnik zbog opravdanog razloga otkáže putovanje osiguratelj će na temelju dostavljene potrebite dokumentacije vratiti putniku 100% iznosa koji je zadržao organizator putovanja. Zaključenje osiguranja od otkaza putovanja obavlja se isključivo kod potpisivanja ugovora i uplate prve rate odnosno uplate akontacije.

16. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE

Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvadratno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršenja ugovorene usluge. Svaki putnik – nositelj ugovora putnik podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju, niti na nju odgovoriti.
- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.
- Najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pismene pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.
- Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.
- Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče odgovaranja bilo koje druge osobe, arbitraže UNPAH, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije članice UNPAH-a i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspoloživo svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UNPAH-a. U skladu s pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak može biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će putnik, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se i dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.

18. NADLEŽNOST SUDA

U smislu toče 13. općih uvjeta, kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovora se nadležnost suda u Velikoj Gorici. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

19. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru o putovanju ili drugom odgovarajućem dokumentu.

20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Organizator putovanja se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja osobni podaci prosljeđeni će se osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka.

21. UPOZORENJE

Ovi Opći uvjeti putovanja, koje primjenjuju članice UNPAH– Udruga nezavisnih putničkih agencija Hrvatske, sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Moguća/previdjena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

Ovo izdanje uvjeta isključuje sva ranija izdanja.

U Velikoj Gorici, 21. travnja 2015.