

1. Sadržaj aranžmana

U sadržaj aranžmana (ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno) su u pravilu uključene usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge te troškovi organizacije putovanja. Agencija jamči provedbu programa kojeg organizira prema opisu aranžmana koji ste primili. Sadržaj aranžmana Agencija 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 i sl.).

U slučaju da aranžman uključuje prijevoz zrakoplovom, za taj dio aranžmana prvenstveno vrijede uvjeti odgovarajućeg zračnog prijevoznika.

2. Cijena aranžmana

Cijena aranžmana je objavljena na programu putovanja i uključuje sve što je Agencija navela u programu putovanja. Cijena aranžmana objavljena je u kunama, a izračunata je prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju Erste & Steiermärkische bank d.d. na dan sklapanja Ugovora o organiziranju putovanja. Cijena navedena u programu putovanja bazirana je na osnovi cijena naših partnera i ne mora odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj boravi putnik te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Agencija može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne prigovore podnosi izravno davatelju usluga na licu mjesta u inozemstvu.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Agencija može o promjeni cijene putnika obavijestiti pismeno ili usmeno. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana bez obveze na nadoknadu štete, ali o tome mora obavijestiti Agenciju u roku 48 sati od primljene obavijesti. Ne odustane li putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan sa promjenom cijene.

Posebne usluge (npr. jednokrevetna soba, dodatni obroci, izleti...) su usluge koje nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik posebno plaća. Posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja ili davatelju usluga u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

3. Prijave i uplate

Prijave za putovanje primaju se u poslovnicu Agencije, telefonom, fax-om ili e-mailom. Prilikom prijave, putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva program putovanja. Prilikom prijave, putnik uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja ili kada je rok do početka putovanja kraći od 30 dana. Putnik je suglasan da ne potražuje kamatu zbog plaćanja unaprijed. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga (i pravilima kompanija čije usluge su sastavni dio programa putovanja). Kod individualnih rezervacija za putovanje u inozemstvo, Agencija naplaćuje troškove rezervacije u visini koju sama određuje, a u skladu sa sa troškovima komunikacije (internet, telefon, fax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Za "rezervacije 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. Agencija je dužna putniku izdati račun ili druge odgovarajuće dokumente za uplaćeno putovanje.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni objekti, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri nego obavijest navedene u programu putovanja. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u cjeniku. Vlasnik sobe/apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane Agencije.

5. Putni dokumenti

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće osobne dokumente. Ukoliko je za putovanje potrebna viza za ulazak za određenu zemlju, Agencija će obavijestiti putnika o potrebnim dokumentima za ishođenje vize. Putnik potrebnu dokumentaciju prikuplja i predaje u nadležno veleposlanstvo. Agencija ne jamči ishođenje i pravovaljanost vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obveze, Agencija smatra da je putnik otkazao putovanje.

6. Obveze organizatora putovanja

Agencija je obvezna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu.

7. Putna osiguranja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija je putniku dužna ponuditi i preporučiti paket putnih osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bilo ponuđeno i preporučeno paket putnih osiguranja. Putna osiguranja se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravajućih društava ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

8. Osiguranje od otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz obaveznju pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje.

9. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti Agencija, prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije polaska Agencija naplaćuje 30% cijene aranžmana,

- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 45%,

- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 60%,

- za otkaz od 14 do 8 dana prije polaska 75%,

- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska, odnosno za "no-show", ili za prekid za vrijeme trajanja putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene.

Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave viza ni drugih putnih isprava.

U slučaju izuzetnih okolnosti (točka 1.) Agencija pridržava pravo naplate svih svojih troškova, koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana.

U slučaju otkazivanja putovanja zrakoplovom i kupljene zrakoplovne karte, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika.

Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

10. Otkazivanje putovanja od strane Agencije ili promjena programa

Agencija na osnovi valjanih zakonskih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio dovoljan broj putnika naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja. Agencija može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa bile bi opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Ukoliko Agencija otkáže putovanje, putnik ima pravo na povrat kompletnog iznosa.

Agencija zadržava pravo potpune ili djelomične izmjene programa ukoliko neposredno prije početka ili u toku putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili ih izbjeći. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez isplate odštete i prema važećim propisima u međunarodnom prometu. 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 ovim slučajevima Agencija će pokušati osigurati usluge s obzirom na danu situaciju, a putnik podmiruje sve dodatne troškove. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret Agencije.

11. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Agencije

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Agencija kod osiguravajućeg društva ima sklopljen Ugovor o osiguranju jamčevine za paket aranžman. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Agencije, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravajuće društvo navedeno na Ugovoru o organiziranju putovanja ili na drugoj odgovarajućoj ispravi te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguravajućeg društva može kontaktirati.

12. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima s osiguravajućim društvom sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na aranžman.

13. Zdravstveni propisi

U nekim programima navedena su posebna bila za putovanja koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumentaciju o tome.

14. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatna. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu u prijevozu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u sobi/apartmanu. Prijavu za izgubljenu ili oštećenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su gubitak ili oštećenje nastupili. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR (Property Irregularity Report) zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik.

15. Obveze putnika

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente). Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Putnik je dužan cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente 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 neispravnost osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 9. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja. Putnik je dužan surađivati u dobroj namjeri sa turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora putovanja ili davateljem usluga te se pridržavati kućnog reda u svim posjećenim objektima. Putnik je dužan prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora putovanja predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (ova stavka se odnosi samo na organizirana grupna putovanja). U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara sam za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za štetu.

16. 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 prigovor podnosi zasebno. Agencija neće primiti u postupak grupne pritužbe. Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja ili predstavnika organizatora putovanja, a ako ih nema, kod davatelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora putovanja ili davateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti;
- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora putovanja ili davateljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde;
- najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao turistički pratitelj ili predstavnik organizatora putovanja ili davatelja usluga i možebitne račune za dodatne troškove. Agencija će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana;
- Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Agencija može odgoditi rok rješavanja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluga najviše za još 14 dana. Agencija će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka. Dok Agencija ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Za sve sporove koje je nemoguće riješiti sporazumno, nadležan je sud u Splitu.

17. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Agencija se obvezuje pružati zaštitu osobnih podataka putnika, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o putnicima koji su nužni za međusobnu komunikaciju, ispunjenje obveza Agencije i realizaciju traženih usluga.

Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Agencije odgovorni su za poštivanje načela zaštite osobnih podataka. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije traženih usluga. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od otkaza putovanja, zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, osobni podaci prosljeđeni će se osiguravajućem društvu.

Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije.

18. Završne odredbe

Ovo izdanje Općih uvjeta putovanja stupa na snagu dana 1. siječnja 2011. g. i isključuje sva ranija izdanja.