

Ugovor o putovanju, Opći uvjeti i uputstva za turističke aranžmane

OPĆI UVJETI

UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Ovi Opći uvjeti ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (dalje kao: "Opći uvjeti") sastavni su dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (dalje kao: "Ugovor") sklopljenog između organizatora putovanja – turističke agencije INTEGRAL ZAGREB d.o.o. Zagreb, Paromlinska cesta 2a, upisano u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080184146, OIB: 11154562870 (dalje kao: "Agencija") i putnika odnosno ugovaratelja putovanja kada ugovaratelj putovanja sklapa Ugovor u korist treće osobe kao putnika (dalje kao: "Putnik").

1.2. Ovi Opći uvjeti usklađeni su sa Zakonom . Uz ove Opće uvjete, sastavni dio Ugovora čini i program putovanja u paket-aranžmanu (dalje kao: "Program putovanja"). U slučaju nepodudarnosti ovih Općih uvjeta s odredbama Ugovora ili Programa putovanja, prevladat će odredbe Ugovora, potom sadržaj Programa putovanja, a zatim odredbe ovih Općih uvjeta.

1.3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se isključivo za paket-aranžmane u kojima je Agencija organizator. Ako Agencija posreduje ili prodaje usluge drugih turističkih agencija, u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora, koje će Agencija učiniti dostupnima Putniku.

2. PROGRAM PUTOVANJA

2.1. Program putovanja čini sastavni dio Ugovora i sadrži Zakonom propisane predugovorne informacije za paket-aranžmane, a može po potrebi sadržavati i druge informacije koje Agencija smatra korisnim.

2.2. Agencija jamči provedbu Programa putovanja prema opisu koji je objavljen na web stranici Agencije. Agencija se obvezuje sadržaj Programa putovanja ostvariti u potpunosti, osim u slučaju izvanrednih okolnosti kao što su primjerice rat, nemiri, štrajkovi, terorističke aktivnosti, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, poremećaji u rasporedu i kašnjenja prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, epidemije, pandemije i druge okolnosti koje su izvan kontrole Agencije i koje izravno utječu na pojedinu destinaciju. U slučaju poremećaja u destinaciji putovanja prilikom izvršenja Ugovora o paket aranžmanu, a koji

poremećaji uzrokuju potrebu za izmjenom sadržaja Programa putovanja, ali koji poremećaji nisu takve prirode da u potpunosti onemogućuju provođenje Programa putovanja, Agencija se obvezuje poduzeti sve razumne mjere kako bi se Program putovanja izvršio na način i u sadržaju koji najviše odgovara sadržaju Programa putovanja objavljenog prije samog putovanja. U takvim slučajevima će se smatrati da je Agencija u potpunosti provela Program putovanja, unatoč tome što se ostvareni Program putovanja razlikuje od onoga objavljenog prije početka putovanja.

2.3. Ako nije drugačije određeno, svi uvjeti naznačeni u Programu putovanja koji se tiču propisa o putnim ispravama, viza, deviznih, graničnih, carinskih, zdravstvenih i drugih propisa vrijede isključivo za hrvatske državljane. Državljeni drugih država imaju pravo putovati s Agencijom, uz uvjete koji su, obzirom na njihovo državljanstvo, propisani od strane država polazišta, tranzita i odredišta. Prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana, strani državljani dužni su provjeriti sve na sebe primjenjive uvjete putovanja.

3. PRIJAVA ZA REZERVACIJU I SKLAPANJE UGOVORA

3.1. Putnik može svoj upit ili prijavu za rezervaciju paket-aranžmana iz ponude Agencije uputiti u svim poslovnica Agencije, putem kontakt-forme na web stranici Agencije, elektroničkom poštom, telefonom, drugim načinom daljinske komunikacije ili putem druge ovlaštene turističke agencije koja djeluje kao posrednik.

3.2. Prilikom prijave za rezervaciju i prije sklapanja Ugovora Putnik je dužan dostaviti točne podatke i važeću dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik je isključivo odgovoran i jamči da je Agenciji dao točne podatke i važeće dokumente te je u slučaju bilo kakve promjene podataka ili dokumenata Putnik dužan bez odgađanja dostaviti Agenciji nove podatke i/ili dokumente. Ako Putnik ne dostavi podatke ili dokumente u skladu s uvjetima i rokovima Ugovora, odnosno ako Putnik Agenciji da netočne podatke i/ili dostavi dokumentaciju protivno odredbama ovih Općih uvjeta i uputama Agencije, smatrati će se da je Putnik odustao od prijave za rezervaciju i odgovara za svu štetu koja bi Agenciji eventualno nastala.

3.3. Nakon podnošenja prijave za rezervaciju, Agencija će Putniku izdati Ponudu po kojoj se Putnik obvezuje na ime rezervacije uplatiti predujam u iznosu od najmanje 40% ukupne cijene aranžmana na transakcijski račun Agencije i to u roku od 24 sata od zaprimanja Ponude. U slučaju da Putnik u roku od 24 sata od zaprimanja Ponude ne izvrši uplatu

predujma na ime rezervacije, smatrati će se da je Putnik odustao od prijave za rezervaciju. Prijavu za rezervaciju Agencija se obvezuje obraditi i o potvrdi rezervacije pisanim putem obavijestiti Putnika kao i dostaviti Putniku potvrdu o uplati rezervacije. Ako Agencija nije u mogućnosti potvrditi rezervaciju, Agencija se obvezuje uplaćeni predujam u cijelosti vratiti Putniku. Ako Putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Agencije potvrđenu rezervaciju, Agencija ima pravo zadržati primljeni predujam na ime rezervacije. U slučaju prihvatanja rezervacije od strane Putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu paket-aranžmana. Uplata predujma ne podrazumijeva potvrdu rezervacije, već se rezervacija smatra potvrđenom tek po pisanoj obavijesti Agencije. Agencija može, ovisno o slučaju, Programom putovanja odrediti uplatu predujma na ime rezervacije u postotku većem ili manjem od 40% ukupne cijene paket-aranžmana, a koji postotak će u tom slučaju biti izražen u odgovarajućem novčanom iznosu na Ponudi. U tom slučaju, za obvezu Agencije da izvrši i potvrdi rezervaciju biti će mjerodavan iznos naznačen na Ponudi.

3.4. Ugovor se smatra sklopljenim: (i) nakon što Agencija po danoj ponudi u roku određenom od Agencije, od strane Putnika na transakcijski račun zaprimi iznos predujma određen Programom putovanja, a ako isti nije određen, najmanje 40% vrijednosti rezervacije te (ii) nakon što Agencija izvrši potvrdu rezervacije. Ako Putnik i Agencija sklapaju Ugovor u pisanom obliku, Agencija je dužna odmah po potpisu Ugovora obje ugovorne strane predati Putniku primjerak potpisanog Ugovora. Ukoliko Putnik i Agencija Ugovor sklapaju putem elektroničke pošte i/ili web stranice i/ili uplatom predujma na račun Agencije, Agencija je obvezna putem elektroničke pošte u roku od 24 (dvadesetičetiri) sata Putniku dostaviti potvrdu o tome da je Ugovor sklopljen. .

3.5. Sklapanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama izabranog putovanja, odnosno sa Programom putovanja te da u cijelosti razumije i prihvća Ugovor, Program putovanja i Opće uvjete. Ako Putnik ugovara putovanje u ime i za račun drugih putnika, sklapanjem Ugovora potvrđuje kako je sa svim navedenim u potpunosti upoznao druge putnike, te osobno odgovara za to da će se drugi putnici u čije ime i za račun je ugovorio putovanje pridržavati odredbi Ugovora, Programa putovanja i ovih Općih uvjeta. Putnik također preuzima obvezu upoznati druge putnike sa svim dodatnim informacijama koje dobije u daljnjem kontaktu s Agencijom.

3.6. Preostali iznos ukupne cijene paket-aranžmana Putnik je dužan podmiriti Agenciji najkasnije u roku od 30 dana prije početka putovanja ako se radi o putovanjima unutar Europe, odnosno najkasnije u roku od 45 dana prije dana početka putovanja, ako se radi o putovanjima izvan Europe, osim ako Ugovorom nije drugačije određeno. Nakon uplate preostalog iznosa ukupne cijene paket-aranžmana Agencija će Putniku izdati račun za sva

izvršena plaćanja. Ako preostali iznos ukupne cijene paket-aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Putnik raskinuo Ugovor te će se u tom slučaju primjeniti odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika iz točke 10. ovih Općih uvjeta..

3.7. Ako nije drugačije određeno, za individualne upite za putovanja, Agencija može naplatiti naknadu za izradu ponude. U slučaju prihvaćanja ponude, naplaćeni iznos oduzet će se od ukupne cijene paket-aranžmana. U slučaju da Putnik ne prihvati izrađenu ponudu, Agencija zadržava naplaćeni iznos za pokriće troškova izrade ponude.

4. PLAĆANJE

4.1. Ako Ugovorom ili Programom nije drugačije određeno, Putnik može platiti usluge Agencije bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije i/ili karticama koje prihvaća Agencija. Putnik snosi sve troškove, naknade i provizije nastale u vezi novčanih transakcija ili kartičnog plaćanja. Danom uplate smatra se dan kada se na poslovnom računu Agencije zabilježi uplata Putnika.

..

4.2. Za sva obročna plaćanja na rate Agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5% ugovorene cijene.

5. CIJENE

5.1. Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i istaknuta je u Ugovoru te vrijedi od datuma objave Programa putovanja. Cijena uključuje usluge Agencije koje su u Programu putovanja navedene pod "Cijena paket-aranžmana uključuje" Cijeni se dodaju i cijene usluga pod odjeljkom "Obavezna doplata". Cijene paket-aranžmana objavljene su u službenoj valuti Republike Hrvatske.,

5.2. Osim ako nije drugačije ugovoreno, cijena paket-aranžmana ne uključuje dodatne usluge, kao primjerice fakultativne izlete i posjete, ulaznice, troškove pribavljanja i izdavanja

viza, troškove cijepljenja, izrade testova, dodatne dokumentacije potrebne za ulaz , boravak ili izlaz iz pojedine zemlje, troškove osiguranja povezanih sa putovanjem, posebne usluge kao što su izbor jednokrevetne sobe, posebna prehrana, niti bilo koje druge usluge koje Programom putovanja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana. Sve takve dodatne usluge koje Putnik izabere, dužan je dodatno platiti Agenciji prema naznačenoj cijeni. U slučaju da Putnik izabere dodatne usluge u smislu ove točke, Agencija će Putniku za te dodatne usluge izdati poseban predračun kojeg se Putnik obvezuje platiti u roku kojeg mu za to odredi Agencija. U slučaju da Putnik te usluge ne plati u ostavljenom roku, Agencija nije dužna osigurati Putniku dodatne usluge.

5.3. Cijene dodatnih usluga poput fakultativnih izleta i posjeta, cijena ulaznica, troškova osiguranja povezanih s putovanjem i sl. navedene u Programu putovanja temelje se na ugovorima s našim partnerima i mogu se razlikovati od cijena na licu mjesta odredišta putovanja. Takva eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora prema Agenciji. Agencija može predvidjeti da Putnik pojedine usluge plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta eventualni prigovor podnosi se izravno pružatelju usluge.

5.4. Agencija ima pravo prodavati paket-aranžmane po akcijskim cijenama koje su niže od redovnih cijena za ista putovanja. U tom slučaju, Putnik koji je sklopio Ugovor o paket-aranžmanu po redovnoj cijeni, nema pravo na sniženje cijene paket-aranžmana.

5.5. Svi primjenjivi popusti izričito su navedeni u Ugovoru. Raspoloživi popusti na cijenu paket-aranžmana međusobno se isključuju i Putnik može izabrati popust koji mu najviše odgovara i za kojeg ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio cijene iz kojega su isključene boravišne, zrakoplovne, lučke pristojbe, drugi slični troškovi te dodatne i posebne usluge prehrane, izleta, prijevoza i slično.

5.6. Agencija ne odobrava povrat sredstava Putnika za bilo koju ugovorenu uslugu koju Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

6. IZMJENA UGOVORENE CIJENE

6.1. Agencija može nakon sklapanja Ugovora, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, pisanim putem povećati ugovorenu cijenu, ako je isto posljedica promjene: (a) cijene prijevoza putnika zbog troškova goriva ili drugih izvora energije, (b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama, (c) primjenjivih valutnih tečajeva. .

6.2. Ako se radi o povećanju ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana do 8%, Agencija povećanje može izvršiti jednostrano, a Putnik je isto obavezan prihvatiti. U slučaju da Putnik odbije doplatiti razliku u iznosu do 8% povećanja ukupne cijene paket-aranžmana do najkasnije u roku od 3 dana od primljene obavijesti, smatrat će se da je Putnik raskinuo Ugovor te će se u tom slučaju primjeniti odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika.

6.3. Ako se radi o povećanju ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana većem od 8%, Putnik ima pravo raskinuti Ugovor, pri čemu je izjavu o raskidu dužan pisanim putem dostaviti Agenciji u roku od 2 dana od primljene obavijesti. U slučaju raskida Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i drugih troškova. Ako Putnik raskid ne dostavi Agenciji pisanim putem niti u navedenom roku, smatra se da je suglasan s povećanjem cijene.

6.4. Iznosi zrakoplovnih pristojbi podložni su promjeni do dana izdavanja zrakoplovne karte.

6.5. U slučaju da je ugovorena mogućnost povećanja cijene, Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova navedenih u točki 6.1., a ukoliko do tog sniženja dođe u razdoblju od sklapanja Ugovora do početka paket-aranžmana. U tom slučaju, Agencija je dužna razliku u cijeni vratiti Putniku pri čemu Agencija ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale troškove te je dužna na zahtjev putnika prezentirati mu dokaze za te troškove.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

7.1. Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti (širi popis usluga: smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druge usluge) u Programu putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja Programa putovanja. Lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno se razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge su pod nadzorom mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u Programu putovanja važećim za navedeno putovanje, a koja je dana (dobivena) bilo od strane djelatnika Agencije ili neke treće osobe.

7.2. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ako Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika (npr. jednokrevetnu sobu, sobu posebne orijentacije prema preferiranim stranama svijeta i sl.), dužan je prihvatiti bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u Programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, osim ako u Programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 18:00 sati), potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na putovanje, o tome obavijestiti Agenciju, osim ako takav kasniji dolazak nije predviđen Programom putovanja.

8. PRIENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

8.1. Prije početka putovanja Putnik može prenijeti Ugovor na drugog putnika koji ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor i ako je takva promjena moguća i dopuštena prema uvjetima pružatelja usluga koji su uključeni u paket-aranžman. Putnik je dužan o namjeravanom prijenosu Ugovora obavijestiti Agenciju pisanim putem odnosno na trajnom nosaču podataka najkasnije 7 dana prije početka putovanja. Putnik na kojega se Ugovor prenosi mora dati izričiti pristanak na prienos Ugovora putem elektroničke pošte i/ili potpisom izjave u poslovnici Agencije čime postaje ugovorna strana. Putnik koji je prenio Ugovor na novog Putnika prestaje biti ugovorna strana i nema pravo na naknadu eventualne štete niti drugih troškova.

8.2. Putnik koji prenosi Ugovor i Putnik na kojega je prenesen Ugovor solidarno odgovaraju Agenciji za sva plaćanja sukladno Ugovoru, kao i za sve eventualne dodatne naknade, pristojbe i druge troškove koji proizlaze iz prijenosa Ugovora, a o kojima će ih Agencija obavijestiti.

8.3. Za prijenos Ugovora na drugog Putnika Agencija ima pravo Putniku koji prenosi ugovor naplatiti trošak prijenosa Ugovora u iznosu od 15 eura po osobi.

8.4. Za putovanja zrakoplovom mogućnost prijenosa Ugovora i trošak prijenosa ovise o uvjetima i tarifama avio kompanije kao i uvjetima pojedine avio-karte.

9. IZMJENE UVJETA UGOVORA

9.1. Nakon sklapanja Ugovora a prije početka putovanja Agencija može jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora, ako je izmjena beznačajna, o čemu će Agencija obavijestiti Putnika na trajnom nosaču podataka. Beznačajnom izmjenom smatra se svaka izmjena koja znatno ne mijenja glavna obilježja usluga putovanja, ne umanjuje kvalitetu ili vrijednost paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika, primjerice: promjena hotelskog smještaja u hotel iste kategorizacije i kvalitete usluge na sličnoj lokaciji kao i prethodni hotel, promjena u rasporedu održavanja obilazaka, izleta i posjeta i sl.

9.2. Ako je Agencija prije početka putovanja prisiljena znatno izmijeniti bilo koje glavno obilježje usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika, dužna je bez odgode na trajnom nosaču podataka obavijestiti putnika o predloženim izmjenama, njihovom utjecaju na cijenu paket-aranžmana odnosno o ponuđenom zamjenskom paket-aranžmanu i njegovoj cijeni, ovisno što je primjenjivo. Putnik je obavezan u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti Agencije očitovati se Agenciji na trajnom nosaču podataka prihvaća li predloženu izmjenu ili raskida Ugovor. Ako putnik ne odgovori u navedenom roku smatra se da je suglasan s predloženim izmjenama odnosno zamjenskim paket-aranžmanom. Ako izmjene ili zamjenski paket-aranžman imaju za posljedicu višu cijenu ili dodatne troškove, razliku u cijeni obavezan je podmiriti Putnik. Ako izmjene ili zamjenski paket-aranžman imaju za posljedicu nižu kvalitetu ili cijenu, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako Putnik raskine Ugovor, Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i drugih troškova.

9.3. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promijene 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 naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija

ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile tijekom putovanja. U tom slučaju može osigurati prikladne usluge s obzirom na nastalu situaciju.

10. RASKID UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

10.1. U bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana, Putnik može raskinuti Ugovor, i to na način da na trajnom nosaču podataka dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora. Ugovor se smatra raskinutim s danom na koji Agencija zaprimi pisanu obavijest. U slučaju raskida Agencija ima pravo naplatiti standardnu naknadu za raskid Ugovora u visini koja se određuje prema danu raskida. Naknada za raskid ugovora naplaćuje se zadržavanjem odgovarajućeg novčanog iznosa kojeg je Putnik uplatio kao cijenu paket-aranžmana. Ako nije drugačije određeno, visina naknade se određuje kako slijedi:

GRUPNI POLASCI:

(i) putovanja unutar Hrvatske, europska putovanja, odmori, skijanje:

- do 30 dana prije polaska, Agencija zadržava 40% cijene paket aranžmana,
- 29 – 22 dana prije polaska, Agencija zadržava 80% cijene paket aranžmana,
- 21 – 0 dana prije polaska, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana, odnosno za "no show" ili za prekid putovanja od strane Putnika, Agencija zadržava 100% cijene aranžmana,

(ii) daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

- do 180 dana prije polaska, Agencija zadržava 20% cijene paket aranžmana,
- za otkaz 179 – 90 dana prije polaska, Agencija zadržava 70% cijene paket aranžmana,
- za otkaz 89 – 0 dana prije polaska, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana,
- nakon polaska, odnosno za "no show", Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana,

INDIVIDUALNI POLASCI:

(a) putovanja unutar Hrvatske, europska putovanja, daleka putovanja i skijanje:

- više od 60 dana prije polaska, Agencija zadržava fiksnu naknadu u iznosu od 50 eura,
- 60 – 46 dana prije polaska, Agencija zadržava 15% cijene paket aranžmana,
- 45 – 31 dana prije polaska, Agencija zadržava 40% cijene paket aranžmana,
- 30 – 16 dana prije polaska, Agencija zadržava 80% cijene paket aranžmana,
- 15 – 0 dana prije polaska, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana,
- nakon polaska, odnosno za "no show" 100% cijene paket aranžmana;
- u slučaju da se na dan polaska utvrdi da je putnik prilikom prijave za rezervaciju dao nepotpune i/ili netočne podatke o valjanosti putnih dokumenata i/ili dao podatke o nevažećim putnim dokumentima sukladno odredbama točke 16. ovih Općih uvjeta pa da zbog toga mu bude onemogućen polazak, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana.

KRSTARENJA:

- do 60 dana prije polaska, Agencija zadržava 20% cijene paket aranžmana
- za otkaz 60-46 dana prije polaska, Agencija zadržava 40% cijene paket aranžmana
- za otkaz 45-31 dan prije polaska, Agencija zadržava 60% cijene paket aranžmana
- za otkaz 30-16 dana prije polaska, Agencija zadržava 80% cijene paket aranžmana
- za otkaz 15 dana prije polaska, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana
- nakon polaska, Agencija zadržava 100% cijene paket aranžmana

10.2. Putnik ima pravo raskinuti Ugovor prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid Ugovora i s pravom na povrat uplaćene cijene paket-aranžmana u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište.

Ti slučajevi uključuju: rat u zemlji odredišta putovanja, epidemije i/ili pandemije bolesti u zemlji odredišta putovanja protiv kojih nije omogućeno cijepljenje u zemlji polazišta, a koje ozbiljno ugrožavaju život i zdravlje Putnika, prirodne katastrofe koje su pogodile destinaciju ili neposrednu okolicu destinacije unutar države odredišta putovanja, a koje neposredno

ugrožavaju život i zdravlje osoba koje borave na području destinacije unutar zemlje odredišta putovanja, terorističke aktivnosti, sanitarni poremećaji u destinaciji unutar zemlje odredišta putovanja koji znatno otežavaju i/ili onemogućuju ispunjenje obveza iz paket-aranžmana, te javni nemiri koji su zahvatili destinaciju unutar države odredišta putovanja, a koji su u tolikim razmjerima da utječu na sigurnost boravka Putnika u zemlji odredišta na način da bi boravak Putnika u toj destinaciji bio opasan po život i zdravlje Putnika.

Radi izbjegavanja svake dvojbe, da bi Putnik ostvario pravo iz ove točke, prethodno navedene okolnosti moraju biti takve da znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana odnosno na prijevoz putnika na odredište.

10.3. Ako Putnik želi odustati od putovanja za vrijeme realizacije putovanja, to može učiniti dostavom pisane obavijesti Agenciji, a raskid Ugovora stupa na snagu od trenutka kada Agencija zaprimi pisanu obavijest. U tom slučaju Putnik nema pravo na povrat bilo kakvih sredstava već u tom slučaju Agencija ima pravo zadržati 100% iznosa ukupne cijene paket-aranžmana te je Putnik u tom slučaju dužan snositi troškove repatrijacije, odnosno povratka u zemlju polazišta i sve druge troškove s tim u vezi.

10.4. U slučaju raskida Ugovora od strane Putnika iz bilo kojeg razloga, Putnik nema pravo na povrat bilo kakvih troškova koje je imao u vezi putovanja (npr. eventualne vize, osiguranja, cijepljenja i drugih troškova)..

10.5. Ako su stvarno nastali troškovi proizašli iz raskida Ugovora od strane Putnika veći od iznad navedenih standardnih naknada za raskid Ugovora, Agencija zadržava pravo naplate do punog iznosa stvarno nastalih troškova. Putnik isključivo je odgovoran za eventualne troškove ili štetu koja bi pritom mogla nastati, kako Agenciji tako i ostalim putnicima i trećim osobama.

11. PUTNO OSIGURANJE – PREPORUKA UZ SVAKO PUTOVANJE

11.1 Potpisivanjem Ugovora o paket-aranžmanu, čiji su sastavni dio ovi Opći Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja, odnosno: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto

polazišta u slučaju nesreće i bolesti kao i da su Putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja te opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje samo kao posrednik. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u Agenciji. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima. U slučaju otkazivanja putovanja ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Agencija zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

11.2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, u slučaju ugovaranja osiguranja, za navedeno osiguranje će isključivo vrijediti opći uvjeti pojedinog osiguravatelja koji će biti priloženi uz ponudu osiguranja kao i uz policu osiguranja u slučaju realizacije osiguranja.

12. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

12.1. Ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u Programu putovanja, Agencija može raskinuti Ugovor prije početka putovanja. U tom slučaju Agencija će Putniku vratiti plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete ili bilo kakvih drugih plaćanja Putniku. O raskidu će Agencija obavijestiti Putnika unutar roka utvrđenog u Ugovoru, ali ne kasnije od:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana,
- sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana.
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

12.2. Ako za paket-aranžman nije prijavljen dovoljan broj putnika Agencija zadržava pravo, ukoliko uvjeti pojedinog paket-aranžmana to omogućuju, realizirati putovanje i s manjim

brojem putnika od propisanog minimuma. Ako je primjenjivo, Agencija će po izračunu dostaviti ponudu nove cijene prijavljenim Putnicima.

12.3. Agencija može raskinuti Ugovor prije početka paket-aranžmana ako Agenciju u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. U tom slučaju Agencija će o nastupu tih okolnosti i raskidu bez odgađanja obavijestiti Putnika te mu vratiti plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete ili bilo kakvih drugih plaćanja Putniku.

12.4. Ako je Agencija primorana raskinuti Ugovor za vrijeme realizacije putovanja, Putnik ima pravo na povrat isključivo novčanih sredstava koja se odnose na neiskorišteni dio ugovorenih usluga.

12.5. U bilo kojem slučaju raskida Ugovora od strane Agencije, Putnik nema pravo na povrat niti naplatu eventualno nastalih troškova putnog osiguranja, viza, izrade ostale dokumentacije potrebnih za ulaz, boravak ili izlaz iz pojedine zemlje, cijepljenja, testiranja, troškova, naknada i provizija nastalih u vezi novčanih transakcija ili kartičnog plaćanja i drugih troškova.

12.6. Agencija može raskinuti Ugovor za vrijeme realizacije putovanja ako Putnik svojim postupanjem ugrožava, otežava ili onemogućava redovnu provedbu Programa putovanja ili nanese štetu Agenciji, pružateljima usluga, drugim putnicima, trećim osobama ili imovini. U tom slučaju primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta koje vrijede za raskid Ugovora od strane Putnika, a Agencija zadržava i pravo naknade štete od Putnika.

12.7. Ako je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija djelovala kao posrednik u prodaji navedenog aranžmana, Agencija će obavijestiti Putnika o radnjama organizatora putovanja u pogledu otkaza ugovora. U tom slučaju, Putnik sva prava iz ugovora o paket-aranžmanu ostvaruje neposredno kod organizatora putovanja sukladno njegovim općim uvjetima s kojima je Putnik upoznat prilikom kupnje paket-aranžmana.

13. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

13.1. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge).

13.2. Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije.

13.3. Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Agencija djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom.

13.4. Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Agencija će informirati Putnika o uvjetima poslovanja tih pružatelja usluga, a Putnik kupnjom pojedine usluge u povezanom putnom aranžmanu prihvaća opće uvjete pojedinog pružatelja usluge.

14. POSEBNE ODREDBE ZA PUTOVANJA ZRAKOPLOVOM

14.1. Za putovanje s redovnim ili niskotarifnim avio-kompanijama, putnik je dužan prilikom rezervacije dati točne podatke potrebne za izdavanje karte, kao što su točno ime i prezime, datum rođenja, broj putnog dokumenta, datum do kada vrijedi putni dokument te državljanstvo i po potrebi druge podatke koje traži pojedina avio-kompanija.

14.2. Za putnikov otkaz putovanja koji uključuje avio-kartu, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema općim uvjetima aviokompanije. Trošak hotela i ostatka aranžmana se obračunava prema Općim uvjetima za raskid Ugovora od strane putnika.

14.3. U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja, koji iznosi 100% cijene avio-karte. Kod individualnih putovanja, ako su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Promjena imena na individualnim avio kartama moguća je samo ako je ta mogućnost predviđena sukladno uvjetima avio-kompanije.

14.4. Prilikom putovanja koja uključuju let avionom, pravo Putnika na prijenos Ugovora drugoj osobi ovisi o mogućnosti promjene rezervacije avionske karte i uvjetima pojedine

avio-kompanije. Ako aviokompanija ne dopušta promjenu rezervacije na drugo ime, troškovi otkazivanja aranžmana se obračunavaju prema Općim uvjetima kada Putnik raskida Ugovor.

14.5. Agencija ne odgovara Putniku za izvršenje usluge od strane pojedine aviokompanije uključene u paket-aranžman. Također, Agencija ne odgovara Putniku za troškove i/ili eventualnu štetu koja je posljedica promjena u terminima letenja, prebukiranja, štrajkova avio kompanija, kašnjenja letova, promjena voznog reda i sličnih okolnosti koje nastanu isključivo na strani avio-kompanije.

15. OBVEZE AGENCIJE

15.1. Ako nije drugačije određeno, Agencija će usluge iz paket-aranžmana pružiti na hrvatskom ili engleskom jeziku.

15.2. Agencija se obvezuje uredno ispunjavati svoje obveze koje proizlaze iz Zakona, a naročito obvezu čuvanja poslovne tajne, obvezu ponude osiguranja, obvezu informiranja Putnika o polici osiguranja od odgovornosti za štetu, obvezu ispravljanja nesukladnosti, obveze u slučaju nemogućnosti izvršenja znatnog dijela usluga putovanja, obvezu snošenja troškova nužnog smještaja, obveze sniženja cijene i naknada štete, obvezu pružanja pomoći .

15.3. Dodatno u odnosu na propisanu obvezu pružanja pomoći , ako Putniku pomoć pruža voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije, pomoć će se pružiti na način da ne utječe na redovno odvijanje Programa putovanja, odnosno na štetu za ostale Putnike. Sve troškove nastale u svezi s pružanjem pomoći snosi Putnik.

15.4. Agencija je dužna ispraviti svaku nesukladnost koja nastane ako bilo koja od usluga putovanja neće moći izvršiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, a sukladno odredbama ovih Općih uvjeta. Agencija neće biti dužna ispraviti nesukladnosti koje nije moguće ispraviti ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga navedenih u prethodnoj točki, Putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

16. OBVEZE PUTNIKA

16.1. Odgovornost Putnika za ostale putnike

Putnik je obvezan sve ostale putnike iz svoje prijave za rezervaciju paket-aranžmana upoznati s Ugovorom, Programom putovanja i ovim Općim uvjetima, a uplatom predujma Putnik izričito potvrđuje Agenciji kako je tu obvezu izvršio. Putnik je ujedno obvezan upoznati ostale putnike sa svim dodatnim informacijama koje dobije u daljnjem kontaktu s Agencijom.

Putnik prijavom za rezervaciju paket-aranžmana izričito potvrđuje Agenciji kako je ovlašten djelovati u ime i za račun svih putnika obuhvaćenih prijavom te da je u cijelosti odgovoran prema Agenciji za njihovo poštivanje Ugovora.

Ako nije drugačije određeno, Putnik je dužan izvršiti sva plaćanja temeljem Ugovora za sve putnike iz prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Ako nije drugačije određeno, svaka pojedinačna uplata po Ugovoru, ravnomjerno se u postocima raspoređuje kao uplata izvršena za svakog putnika obuhvaćenog prijavom za rezervaciju paket-aranžmana.

Kad god Putnik daje neku izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, osobno odgovara i za to da će se svaki putnik iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana pridržavati istovjetnih izjava, jamstava, odricanja te da će ispuniti istovjetnu obvezu. Kad god takav drugi putnik daje neku izjavu, jamstvo odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da to čini u svoje ime i za svoj račun.

16.2. Obveza dostave podataka i dokumenata

Prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana Putnik je dužan dostaviti Agenciji sve točne podatke i dokumente svih putnika koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja. Dostavljeni podaci i dokumenti moraju odgovarati valjanim osobnim dokumentima koji će se koristiti prilikom realizacije putovanja. Agencija nije odgovorna za zaprimanje, korištenje niti prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih podataka ili dokumenata. Putnik koji prilikom prijave stavi na raspolaganje Agenciji netočne ili nepotpune podatke ili dokumente, odgovara za sve posljedice i troškove proizašle iz korištenja takvih podataka ili dokumenata. U tom slučaju Agencija može raskinuti Ugovor s učinkom kao da ga je raskinuo Putnik i od Putnika zahtijevati isplatu svih nastalih troškova i štete. U slučaju da Putnik ne dostavi podatke ili

dokumente u skladu s uvjetima i rokovima Ugovora smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika.

U slučaju bilo kakve promjene podataka putnika koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja ili dokumenata koje će putnici koristiti prilikom realizacije putovanja, Putnik je dužan bez odgađanja dostaviti Agenciji nove podatke ili dokumente. U suprotnom smatra se da je dostavio netočne podatke ili dokumente te će se primijeniti pravila koja vrijede za dostavu netočnih podataka ili dokumenata.

Ako je to potrebno za organiziranje i realizaciju putovanja, Agencija može zadržati preslike dokumenata putnika.

Putnik je dužan provjeriti svu putnu dokumentaciju koju mu Agencija dostavi. Ako Agencija unutar 24 sata od dostave putne dokumentacije ne zaprimi od Putnika reklamaciju ili zahtjev za ispravkom, smatrat će se da je sva putna dokumentacija valjana i ispravna. Troškove nastale po zahtjevu ili potrebi za bilo kakvom izmjenom ili ispravkom putne dokumentacije nakon proteka tog roka snosi Putnik.

16.3. Obveza poštivanja propisa

Putnik je dužan informirati se i poštivati sve važeće propise o putnim ispravama i vizama, devizne, granične, carinske i zdravstvene i druge primjenjive propise, te se brinuti da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima navedenim propisima matične države, države tranzita i države odredišta.

Ako Putnik uslijed nepoštivanja propisa bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika. U tom slučaju Putnik je odgovoran i za sve nastale troškove i posljedice.

16.4. Putne isprave

U svrhu putovanja, Putnik je dužan imati važeću putovnicu ili drugu odgovarajuću važeću ispravu temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu zemlju, a sve sukladno važećim propisima o putnim ispravama. Putnik je dužan samostalno o svom trošku pribaviti te tijekom cijelog trajanja putovanja imati važeću putovnicu ili drugu putnu ispravu temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu zemlju. Ako nije drugačije određeno Programom putovanja, minimalno važenje putovnice jest šest mjeseci od dana izlaska iz države u koju ili kroz koje se putuje. Putnik sam vodi računa o svojoj putovnici ili drugoj putnoj ispravi i sam odgovara za njihovo posjedovanje, ispravnost te za sve posljedice koje mogu proizaći iz neposjedovanja ili korištenja nevažeće putovnice ili druge isprave.

Ako tijekom putovanja dođe do krađe putovnice ili druge odgovarajuće isprave Putnika, iste budu uništene, izgubljene ili otuđene na bilo koji drugi način, Putnik je obavezan o svom trošku ishoditi novu putovnicu ili drugu odgovarajuću ispravu ako je to nužno za nastavak putovanja ili povratak u državu polaska. Pritom, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije može pomoći Putniku, no ne na štetu redovne provedbe Programa putovanja. Osim troškova ishođenja novih dokumenata, Putnik je dužan snositi i sve dodatne troškove i naknade koji proizađu iz opisane situacije.

Ako Putnik zbog krađe, uništenja, gubitka ili bilo kojeg drugog otuđenja putovnice ili druge odgovarajuće isprave mora prekinuti putovanje, nema pravo na povrat uplaćenog putovanja niti bilo kakvu naknadu troškova. U tom slučaju smatrat će se da je Putnik raskinuo Ugovor te se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika. U tom slučaju Putnik odgovara i za sve nastale troškove i štetu.

16.5. Vize i ostali dokumenti

Putnik je dužan samostalno o svom trošku u roku određenom Programom putovanja pribaviti vize kao i ostale dokumente određene Programom putovanja, ako je to potrebno za realizaciju putovanja. Agencija može, kada je to moguće, uz posebnu doplatu posredovati u pribavljanju viza i ostalih dokumenata.

Agencija ni u kojem slučaju ne jamči odobrenje viza niti ostalih dokumenata, kao niti povrat uplaćenog iznosa za njihovo pribavljanje. U slučaju pribavljanja vize ili ostalih dokumenata, Agencija ne odgovara za ispravnost istih. Agencija ne jamči za točnost informacija koje je zaprimila od nadležnih diplomatskih predstavništava, a koje je proslijedila Putniku.

Ako Putnik uslijed neodobranja vize ili nepribavljanja nekog drugog dokumenta bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika. U takvom slučaju Putnik je odgovoran i za sve nastale troškove i štetu.

16.6. Cijepljenje i ostali zdravstveni uvjeti putovanja

Ako je za organiziranje i realizaciju putovanja obvezno pribaviti odgovarajući zdravstveni dokument, obaviti cijepljenje ili je potrebno ispunjenje bilo kojeg drugog uvjeta određenog zdravstvenim propisima (npr. pribavljanje potvrde o preboljenju određene bolesti, potvrde da Putnik nikada nije imao određenu bolest, potvrde o cijepljenju, negativan PCR test i sl.), Putnik je obavezan samostalno o svom trošku i u roku određenom Programom putovanja uredno ispuniti traženi uvjet.

Agencija nije ovlaštena Putniku davati upute i preporuke da primi određeno cjepivo, poduzme medicinski zahvat ili koristi lijekove, već u svrhu pribavljanja svih informacija, uputa i preporuka po tim pitanjima, upućuje Putnika da se obrati ovlaštenoj osobi. Agencija ne odgovara za posljedice koje bi za Putnika mogle proizaći iz cijepljenja, poduzimanja drugih medicinskih zahvata, uporabe lijekova i sličnih radnji.

Ako Putnik uslijed neposjedovanja odgovarajućeg zdravstvenog dokumenta, necijepljenja ili neispunjenja drugog uvjeta određenog zdravstvenim propisima bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika. U takvom slučaju Putnik odgovara i za sve nastale troškove i štetu.

16.7. Uvjeti prijevoznika

Putnik je dužan osigurati da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunjavaju i uvjete koje određuje prijevoznik.

Agencija nije odgovorna za odluke prijevoznika kojima se Putniku uskraćuje prijevoz kao niti za troškove ili druge posljedice koje iz takvih odluka proizlaze. Ako Putnik zbog takve odluke nije u mogućnosti otići na ili nastaviti putovanje, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem

slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika. U takvom slučaju Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i štetu.

16.8. Obveza obavještanja o okolnostima od utjecaja na putovanje

Putnik je dužan prilikom prijave i u svako doba nakon izvršene prijave za rezervaciju paket-aranžmana obavijestiti Agenciju o svim okolnostima vezanim za zdravstveno stanje i navike svih putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket-aranžmana ako bi takve okolnosti mogle ugroziti ili znatno otežati realizaciju putovanja ili zdravlje i život Putnika, kao npr. potreba za posebnom prehranom, informacije o kroničnim bolestima, alergijama, invaliditetu i slično.

Agencija će zahtjev Putnika za posebnom vrstom prehrane po primitku zahtjeva uputiti pružateljima usluga no ne odgovara za neispunjenje zahtjeva u slučaju da isti nisu u mogućnosti ponuditi traženu vrstu obroka ili ako pružatelji usluga kod realizacije zahtjeva učine propuste.

Programom putovanja može se zahtijevati da Putnik zadovoljava određene uvjete koji se tiču osobnih svojstava, npr. određena starosna dob, određeno zdravstveno stanje, određena fizička sprema i slično. U tom slučaju Putnik može koristiti usluge Agencije isključivo ako zadovoljava postavljene uvjete. Putnik je dužan dostaviti Agenciji točne podatke o tako postavljenim uvjetima. Ako Putnik ne zadovoljava tako postavljene uvjete ili je Agenciji dostavio netočne podatke, Agencija može raskinuti Ugovor s učinkom kao da ga je raskinuo Putnik i od Putnika zahtijevati isplatu svih nastalih troškova i štete.

16.9. Obveza prijave nesukladnosti

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu.

16.9. Ponašanje putnika na destinaciji

Putnik je dužan pridržavati se svih pravila i kućnog reda smještajnog objekta, naročito u pogledu vremena početka korištenja smještajne jedinice (check-in), vremena njenog napuštanja (check-out), tako i u pogledu uporabe smještajne jedinice i ostalih sadržaja smještajnog objekta. Ako nije drugačije određeno, prijavu u smještajni objekt i ulazak u smještajnu jedinicu (check-in) moguće je izvršiti nakon 14:00h (ili 16:00) na dan dolaska, a napuštanje smještajne jedinice i odjavu (check-out) potrebno je izvršiti najkasnije do 10:00h na dan odlaska, osim ako pojedini smještajni objekti imaju drugačija pravila za ulazak i napuštanje smještajne jedinice. Kada je moguće, Agencija će u suradnji sa smještajnim objektom nastojati osigurati grupni check-in ranije od službeno predviđenog, a što će ovisiti o raspoloživosti i popunjenosti smještajnog objekta na dan check-in-a. Ako su vremena check-in-a i check-out-a za pojedini smještajni objekt različita od ovdje navedenih, Putnik će o tome biti obaviješten izravno od smještajnog objekta prilikom prijave u smještajni objekt.

Ako Putnik na bilo koji način ugrožava sigurnost, mir ili udobnost ostalih Putnika, trećih subjekata ili ugrožava, otežava ili onemogućava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija ima pravo prekinuti putovanje za tog Putnika u kojem slučaju Putnik nema pravo na naknadu ili povrat bilo kakvih novčanih sredstava uplaćenih za putovanje, a odgovoran je i za naknadu štete koja bi mogla proizaći iz njegovog postupanja. U slučaju da je takav putnik maloljetna osoba, za takvu osobu odgovorni Putnik je dužan o svom trošku osigurati povratak maloljetnog putnika kući.

Putnik se obvezuje pridržavati svih razumnih naputaka voditelja putovanja ili drugog predstavnika Agencije. U slučaju bilo kakvog nezadovoljstva, Putnik je dužan u dobroj vjeri surađivati s voditeljem putovanja ili drugim predstavnikom Agencije te nastojati razriješiti predmet nezadovoljstva a bez ometanja drugih Putnika, trećih subjekata, te narušavanja ugleda Agencije.

Putnik je tijekom putovanja dužan pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti u stupnju koji bi primijenila svaka prosječna osoba. Agencija ne odgovara za radnje Putnika koje se tiču njegove osobne odgovornosti.

U slučaju bilo kakve povrede Ugovora ili pozitivnih propisa, Putnik je odgovoran za nastalu štetu kao i za bilo koju drugu štetu koju prouzroči a koju pretrpi Agencija, drugi putnik, pružateljci usluga ili treće osobe. Putnik će svaku štetu koju prouzroči podmiriti na licu mjesta izravno osobi kojoj je štetu nanio. Za svaku takvu štetu koju bi Agencija eventualno podmirila u njegovo ime, Agencija ima pravo regresa po povratku s putovanja. U slučaju povrede

Ugovora ili pozitivnih propisa te počinjenja štete od strane Putnika, utvrđuje se solidarna odgovornost svih putnika na istoj prijavi rezervacije za njezinu naknadu.

17. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage reguliran je uvjetima pojedinog prijevoznika. Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika.. Agencija ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorena isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji su važeći u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage, Putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija će sukladno svojim pravilima eventualno isplatiti Putniku odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

18. OSIGURANJE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, Putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja UNIQUA OSIGURANJE d.d. te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije. Broj police jamčevnog osiguranja: 11-7002470210.

19. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU KOJU PROUZROČI PUTNIKU NEISPUNJENJEM, DJELOMIČNIM ISPUNJENJEM ILI NEUREDNIH ISPUNJENJEM OBVEZA KOJE SE ODOSE NA PUTOVANJE

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija 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 putovanje.

Broj police je (*)[\[IT1\]](#) .

20. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pisani prigovor Agenciji i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon isteka roka neće se uzeti u razmatranje. Obveza je i u interesu je Putnika da nastupa u dobroj vjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pisani prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepcciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pisanu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki Putnik prigovor podnosi zasebno. Agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Agencija je dužna pisanim putem odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno, radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, Agencija može odgoditi rok za davanje odgovora za još 15 dana, a o čemu je dužna pisanim putem obavijestiti Putnika koji podnio prigovor. Agencija će riješiti samo one prigovore za koje Putnik dostavi dokaz da je uputio pisani prigovor pružatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ako je zbog krivnje Agencije došlo do neispunjenja Programa ili dijela usluga, Putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. U slučaju sklapanja ugovora po "Fortuna sistemu" ili po "Last minute ponudi" Putnik nema pravo prigovora na smještaj. Dok Agencija ne da pisani odgovor na prigovor, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Prije pokretanja sudskog postupka preporučamo obraćanje Arbitražnoj komisiji UHPA-e (Udruga hrvatskih putničkih agencija, www.uhpa.hr) čija je Agencija član. Putnik i Agencija će sve nesuglasnosti nastojati riješiti sporazumno, prema propisanoj proceduri, a ako to ne bude moguće ugovara se nadležnost suda u Zagrebu i primjena hrvatskog prava, uz izuzeće odredbi međunarodnog privatnog prava.

19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika su potrebni u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i isti će se koristiti za daljnju komunikaciju. Agencija se obvezuje da osobne podatke Putnika neće iznijeti iz zemlje, osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimke od davanja osobnih podataka trećim osobama odnose se na:

1. - ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno, ako Putnik zaključi policu osiguranja, tad će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu.
2. ispunjavanje obveza prema državnim tijelima te
3. zaštitu legitimnih interesa Agencije.

Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Putnik je suglasan da se njegovi podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije.

Putnik u svakom trenutku može povući privolu za obradom njegovih podataka u svrhu marketinških akcija Agencije.

20. POKLON BONOVI

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Agencija ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude Agencije. Iznos na poklon bonu važeći je do datuma istaknutog na poklon bonu, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. Korisnik uplatom iznosa prihvaća odredbe ovih Općih uvjeta koje uređuju poklon bon te se smatra da je s istima upoznat.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja svakodobno su dostupni na web stranici Agencije www.integral-zagreb.hr.

Agencija ima pravo izmijeniti ove Opće uvjete u svako doba objavom izmijenjenog teksta Općih uvjeta na web stranici Agencije.

Ako bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostalih odredbi Ugovora i Općih uvjeta. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba smatrat će se zamijenjenom odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri Agencije i Putnika.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu s danom objave na web stranici Agencije te isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju.

U Zagrebu, dana 23.11.2023