

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

UVOD

Ovi opći uvjeti putovanja (u daljnjem tekstu Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (u daljnjem tekstu Ugovor) sklopljenog između turističke agencije STORY TRAVEL d.o.o., sjedište Ulica Hermana Dalmatina 6, 52210 Rovinj (u daljnjem tekstu Agencija) i osobe koja poduzima putovanje (u daljnjem tekstu Ugovaratelj/Putnik).

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ugovaratelj/Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžmane, a ovi opći uvjeti temelje se na odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Svaka osoba dužna je prije slanja upita za putovanje, rezervacije putovanja, te svakako prije uplate i poduzimanja putovanja, detaljno se upoznati s ovim Općim uvjetima.

Potpisivanjem ugovora ugovaratelj svojim potpisom, u svoje ime i u ime svih putnika iz Ugovora, potvrđuje da su mu uručeni ovi Opći uvjeti, unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora s istima upoznat i da ih u cijelosti prihvaća, kao i da je upoznat s fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Sve osobe koje izvrše uplatu putovanja ili poduzmu putovanje, izjavljuju da su se prethodno upoznale sa svim odredbama i detaljima ovih općih uvjeta, te da ih u cijelosti prihvaćaju. Ugovaratelji putovanja dodatno izjavljuju da su s ovim općim uvjetima upoznale sve osobe u čije ime i za koga su izvršile rezervaciju i/ili uplatu putovanja, te da su te sve osobe prihvatile ove opće uvjete. Sve odredbe ovih općih uvjeta obvezuju Ugovaratelja putovanja, sve Putnike, kao i Agenciju, u skladu s navedenim, osim ukoliko zasebnim pisanim ugovorom nije definirano drukčije.

Ovi Opći Uvjeti vrijede za sve osobe imenovane u rezervaciji tj. ugovoru o putovanju, a Ugovaratelj putovanja potvrđuje da je ovlašten djelovati za račun i u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji, odnosno svih osoba za koje je ugovorio putovanje.

Članak 1. PROGRAM PUTOVANJA

Agencija kao organizator putovanja jamči i odgovara za provedbu programa putovanja koji je sadržan u promidžbenim materijalima (brošurama ili programima putovanja), a koji se odnose na paket aranžman. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, epidemija, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl., prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, situacije koje su izvan kontrole Agencije, poremećaji u rasporedu i kašnjenja prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, epidemije, pandemije i sl.).

Ako nije drugačije određeno, svi uvjeti naznačeni u Programu putovanja a koji se tiču propisa o putnim ispravama, viza, deviznih, graničnih, carinskih i zdravstvenih propisa i sl. isključivo vrijede za hrvatske državljane. Državljanin 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 uvjete putovanja.

Članak 2. PRIJAVE, UGOVARANJE I UPLATA PUTOVANJA

Prijave za aranžman mogu se izvršiti osobno u poslovnici Agencije, preko ovlaštenih posrednika, dostavom potrebnih podataka, emailom, telefonom ili preko Interneta.

Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, kupnjom usluge preko web stranice Agencije ili preko stranice za grupnu kupovinu, odnosno diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete koje je prethodno pažljivo proučio.

Za potvrdu rezervacije Ugovaratelj/Putnik dužan je izvršiti uplatu cjelokupnog iznosa ili uplatu akontacije od minimalno 40% ukupne cijene aranžmana (osim u slučaju da je pismenim putem s agencijom ugovoren drugi iznos/rok koji može biti manji ili veći tj. dulji ili kraći).

Cjelokupni ostatak iznosa aranžmana za sve putnike na istoj rezervaciji mora biti uplaćen i vidljiv agenciji na računu najkasnije 30 dan prije početka putovanja osim kao u programu nije drugačije navedeno (izuzetak je obročno plaćanje).

Za „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Ugovaratelj/Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Agencija zadržava uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. U slučaju plaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija.

Kupnjom izleta / paket aranžmana preko posrednika (druge turističke agencije, portala za grupni popust ili online turističke agencije) Ugovaratelj/Putnik je suglasan i u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete poslovanja.

Agencija nije dužna putnike upozoravati na približavanje ili istek roka za uplatu ostatka iznosa, te svaki Ugovaratelj/Putnik izjavljuje da je upoznat s činjenicom da je isključivo njegova vlastita odgovornost uplatiti ostatak iznosa kako je definirano ugovorom o putovanju. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, odnosno ukoliko cjelokupna uplata za sve putnike na istoj rezervaciji nije vidljiva na računu agencije najkasnije 30 dana prije polaska, Agencija ima pravo stornirati cjelokupnu rezervaciju uz naplatu svih troškova otkaza putovanja od strane putnika. Putnici/Ugovaratelji putovanja uplatom akontacije, odnosno dijela iznosa, izjavljuju da su upoznati s ovom činjenicom, te da će voditi računa da uplatu ostatka iznosa uplate dovoljno rano kako bi ista bila vidljiva agenciji na računu 30 dana prije polaska.

Ugovaratelj/Putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja. Agencija imao pravo zatražiti i zadržati preslike dokumenata ukoliko je to potrebno za realizaciju putovanja. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne dostavi tražene podatke u roku i na način kako je Agencija navela, smatra se da je odustao od Ugovora, odnosno tražene dodatne usluge poput putnog osiguranja. Ugovaratelj/Putnik odgovoran je za svu štetu koja za njega ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

Članak 3. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijene aranžmana su objavljene u eurima i vrijede od trenutka objave na Internet stranicama Agencije.

Cijene aranžmana su promjenjive tijekom vremena i podložne različitim akcijama s ciljem popunjavanja preostalih slobodnih mjesta. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj/Putnik potvrđuje kako je upoznat s činjenicom da cijena paket-aranžmana može biti drugačija za druge Ugovaratelje, a uslijed akcija i promocija Agencije, s ciljem poboljšanja prodaje paket-aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First minute“, „Last minute“ i sl.). Ugovaratelj/Putnik koji je uplatio paket-aranžman po punoj cijeni nema pravo na povrat razlike cijene paket-aranžmana. FIRST MINUTE cijene oglašene su ispod redovne cijene svakog programa i iste vrijede do popunjenja raspoloživih kapaciteta po first minute cijenama, odnosno do onog trenutka do kada su objavljene u sklopu programa na web stranici agencije.

Cijena osnovnog paketa aranžmana uključuje ono što je Agencija navela u programu putovanja u segmentu „cijena uključuje“, dok sve ostalo što nije navedeno u tom segmentu nije uključeno u cijenu aranžmana (osim ako na programu putovanja nije drugačije navedeno).

Cijena aranžmana, ako ugovorom nije drugačije određeno, u pravilu uključuje uslugu vođenja putovanja, prijevoza, smještaja, obilaske znamenitosti izvana kako je opisano programom putovanja, troškove organizacije i obvezna zakonska osiguranja (odgovornost i jamčevinu). Svi obilasci znamenitosti, ukoliko nije drukčije

definirano, su izvana i ne podrazumijevaju ulazak u znamenitost, kao ni eventualni trošak ulaznice. Agencijske cijene karata, ulaznica, transfera i ostalog mogu sadržavati agencijsku maržu.

Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, večeru, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju, sve obroke i dodatne troškove u destinaciji koji nisu specifično navedeni u segmentu "uključeno u cijenu", kao i sadržaj koji se dodatno preporučuje uz plaćanje koristeći izraz "preporučujemo".

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

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) Ugovaratelj/Putnik sam plaća i dužan ih je naručiti Prilikom prijave putovanja.

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik traži posebne usluge za vrijeme putovanja, a moguće ih je realizirati, plaća ih na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije, u valuti zemlje u kojoj se pružaju. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju u kunama po prodajnom tečaju Zagrebačke banke na dan plaćanja. Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta.

Agencija može zahtijevati povećanje dogovorene cijene ako je nakon dana sklapanja ugovora došlo do povećanja cijene zbog promjene cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, 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 ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i zračnim lukama ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Agencija može povećati cijenu aranžmana najkasnije 20 (dvadeset) dana prije početka putovanja, samo ako je ugovorom o putovanju izričito utvrđena mogućnost povećanja cijene, a Ugovaratelja/Putnika o promjeni cijene može izvijestiti pismeno ili usmeno, na jasan i razumljiv način.

Za povećanje cijene aranžmana do 8% nije potrebna suglasnost Ugovaratelja/Putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate).

U slučaju povećanja cijene više od 8%, Ugovaratelj/Putnik ima pravo odustati od putovanja bez plaćanja naknade za raskid ugovora i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ako Ugovaratelj/Putnik u navedenom roku ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom tog roka ugovor se smatra raskinutim.

Članak 4. KATEGORIZACIJA I KARAKTERISTIKE USLUGA IZ PAKET-ARANŽMANA

KVALITETA SMJEŠTAJA, LOKACIJA SMJEŠTAJA I PRIJEVOZ

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima Agencije opisani su prema službenoj kategorizaciji odredišne zemlje u trenutku izdavanja programa, uz napomenu da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima Agencije važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bila od strane Agencije, djelatnika Agencije ili neke treće osobe.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima unaprijed određuje Agencija, te istu dostavlja hotelu, nakon čega ne postoji mogućnost izmjene rasporeda. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. U slučaju da putnik traži izmjenu na licu mjesta, sam plaća istu (npr. jednokrevetnu sobu nadplaćuje putnik o svom trošku).

Smještaj nije moguć prije 16:00 h na dan početka korištenja usluge, izuzev kada je to programom predviđeno, a isti se mora napustiti do 10:00 h na dan završetka korištenja usluge, izuzev kada je drugačije programom predviđeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20:00 h) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan

prije polaska na put, o tome obavijestiti Agenciju, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen planom putovanja.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, osnovna cijena aranžmana podrazumijeva smještaj u dvokrevetnim sobama. Pojam dvokrevetne sobe podrazumijeva sobu namijenjenu smještaju dvije osobe, s dva odvojena kreveta (twin soba) ili jednim bračnim krevetom namijenjenim smještaju za dvije osobe (double soba) pri čemu širina kreveta može značajno varirati ovisno o smještajnim pravilima objekta, odnosno zemlje u koju se putuje.

Ukoliko jedna osoba putuje sama, dužna je doplatiti iznos doplate za smještaj u jednokrevetnoj sobi tj. sobi namijenjenoj smještaju jedne osobe u skladu s pravilima smještajnog objekta. Agencija putnicima omogućuje smještaj putnicima u dvokrevetnoj sobi s osobom istog spola, u kojem slučaju putnici ne plaćaju nadoplatu.

Ako Ugovaratelj/Putnik koristi trokrevetnu ili četverokrevetnu sobu u smještajnom objektu, smještajni objekt u tom slučaju najčešće izdaje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem ili sobu s dva bračna kreveta za smještaj četiri osobe. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o smještajnom objektu, te može biti i značajno niže kvalitete od osnovnih kreveta. Agencija ni u kojem slučaju ne snosi odgovornost po pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, pa eventualno nezadovoljstvo Ugovaratelja/Putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora, niti javnog izražavanja nezadovoljstva.

Prehrana, čistoća, komfor i kvaliteta usluge ovise o cijeni putovanja, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalno-nacionalnim propisima i van nadzora i utjecaja su Organizatora.

Ugovaratelj/Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja, u protivnom Ugovaratelj/Putnik sam snosi eventualne dodatne troškove. Ugovaratelj/Putnik je samostalno odgovoran za svu štetu učinjenu prilikom boravka u hotelu, kao i sve dodatne troškove učinjene prilikom boravka a koji nisu specifično navedeni u programu putovanja kao uključeni u cijenu. Agencija ima pravo Ugovaratelju/Putniku odbiti ukrcaj na autobus ili avion dok Ugovaratelj/Putnik u smještajnom objektu ne podmiri predmetno dugovanje odnosno štetu koju je prouzročio svojim ponašanjem.

U slučaju da Ugovaratelj/Putnik na licu mjesta onemogućuje proces prijave u hotel svojim svjesnim ponašanjem, vođa putovanja ima pravo prekinuti proces prijave tog putnika u hotel, nakon čega će Ugovaratelj/Putnik biti samostalno odgovoran za ugovaranje vlastitog smještaja u destinaciji, na licu mjesta i o vlastitom trošku bez prava na nadoknadu tog troška od strane Agencije. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne prihvati ponuđenu smještajnu jedinicu koja je u skladu sa sklopljenim ugovorom o putovanju, te samostalno ugovori drugi smještaj, čini to o vlastitom trošku, bez prava na nadoknadu.

U slučaju da Ugovaratelj/Putnik prilikom ulaska u sobu ima objektivan prigovor koji onemogućuje boravak u sobi (npr. ukoliko soba nije očišćena od prethodnih putnika ili ima značajna oštećenja koji onemogućuju boravak), Ugovaratelj/Putnik je dužan odmah nakon ulaska u sobu, unutar 30 minuta od dodjele sobe, obavijestiti voditelja putovanja koji će u njihovo ime na recepciji nastojati osigurati otklanjanje nedostataka ukoliko za tim bude potrebe prema mišljenju voditelja putovanja. Ukoliko uklanjanje nedostatka nije moguće, vođa putovanja će nastojati osigurati zamjensku sobu u istom ili obližnjem objektu ukoliko je takva raspoloživa. Ugovaratelj/Putnik je dužan prihvatiti zamjensku sobu ukoliko ta soba nema oštećenja/nedostatke koji su onemogućavali boravak u inicijalno dodjeljenoj sobi. Ugovaratelj/Putnik uplatom putovanja izjavljuje da se svi prigovori na sobe moraju nastojati riješiti isključivo na licu mjesta i tijekom samog putovanja, te da se naknadni prigovori na sobe po povratku s putovanja ni na koji način neće uvažavati ukoliko je tijekom putovanja Ugovaratelj/Putnik iskoristio uslugu smještaja, ukoliko nije imao prigovora voditelju putovanja ili ukoliko nije htio prihvatiti zamjensku sobu.

PRIJEVOZ

Organizator će za izvršenje usluga prijevoza u okviru paket-aranžmana koristiti prijevozna sredstva prijevoznika koji imaju odgovarajuće licencije sukladno posebnim propisima kojima se regulira pojedina vrsta prijevoza.

Ukoliko u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije, organizator će koristiti prijevozna sredstva u kojima su putničke kabine klimatizirane i s razglasom, a sjedala s mogućnošću nagnjavanja i najmanje jednim naslonom za ruke.

Kod autobusnog prijevoza ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije, organizator

zadržava mogućnost korištenja kombija, minibuseva, niskopodnih, visokopodnih i autobusa na kat, a pri čemu dio sjedala može biti okrenut suprotno od smjera vožnje.

Putnik može prilikom rezervacije putovanja rezervirati željeno sjedalo u autobusu, uz doplatu u skladu s važećim cijenama, u skladu s raspoloživosti sjedala.

Ukoliko prilikom rezervacije putnik predoči invalidsku iskaznicu, Organizator je dužan ustupiti prva dostupna sjedala koja nisu prethodno rezervirana. Ukoliko putnik koji posjeduje invalidsku iskaznicu ne predoči istu prilikom izrade rezervacije, ne ostvaruje pravo na prednja sjedala ako je naknadno priloži neposredno prije početka putovanja.

VODIČ

Organizator će za svako putovanje u paket-aranžmanu koje se organizira za grupe ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije koristiti jednog vođitelja putovanja za svaku grupu od 15 do 78 putnika koji će svoje usluge pružati na hrvatskom jeziku. Za pružanje usluga turističkih vodiča obuhvaćenih putovanjem u paket-aranžmanu organizator će koristiti ovlaštene turističke vodiče koji će tumačiti na hrvatskom jeziku, a tek iznimno za putovanja u inozemstvo na službenom jeziku u turističkoj destinaciji ili na engleskom jeziku uz konsektivno prevođenje vođitelja putovanja na hrvatski jezik ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije. Sve druge turističke usluge čije korištenje ovisi o djelotvornoj usmenoj komunikaciji bit će pružene na službenom jeziku u turističkoj destinaciji osim ako u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije. Turističke usluge obuhvaćene paket-aranžmanom općenito nisu prikladne za osobe sa smanjenom pokretljivošću osim ako u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije. Na zahtjev putnika organizator će osigurati i preciznije informacije o prikladnosti putovanja ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika.

Članak 5. DODATNE I POSEBNE USLUGE

Dodatne usluge su usluge koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu paket-aranžmana, poput usluga fakultativnih (neobaveznih) izleta i posjeta, večera, ulaznica, pribavljanja i/ili posredovanja pri pribavljanju viza i/ili drugih dokumenata potrebnih za ulaz u, boravak ili izlaz iz pojedine zemlje, posredovanja pri pribavljanju osiguranja povezanih s putovanjem (putno osiguranje), sve vrste posebnih usluga (rezervacija sjedala u autobusu, jednokrevetna soba, posebna prehrana, viša kategorija smještajnog objekta i sl.). Ovim nabrojanjem ne finalizira se ukupna lista mogućih dodatnih i posebnih usluga povezanih s pojedinim putovanjem. Ako nije drugačije određeno, dodatne i/ili posebne usluge mogu se rezervirati samo uz rezervaciju paket-aranžmana.

Programom putovanja odredit će se dodatne usluge koje je Agencija u mogućnosti pružiti Ugovaratelju/Putniku u sklopu pojedinog putovanja, kao i cijene tih usluga.

Dodatne usluge predviđene Programom putovanja Ugovaratelj može rezervirati prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana, viša kategorija smještajnog objekta i sl.), kao i usluge koje nisu predviđene Programom putovanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan zatražiti/provjeriti njihovu dostupnost odnosno mogućnost pružanja prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana.

Ako nije drugačije određeno, troškovi rezerviranih dodatnih i posebnih usluga podmiruju se sukladno uvjetima i rokovima plaćanja osnovne cijene paket-aranžmana. Za pojedine dodatne i posebne usluge može biti određeno da se plaćaju tek po dolasku u destinaciju.

Ako nije drugačije određeno, izbor i/ili promjena te uplata dodatnih usluga može se izvršiti najkasnije 15 dana prije dana početka putovanja.

Agencija nije odgovorna za promjene cijena dodatnih usluga od strane dobavljača/pružatelja usluga do kojih dođe nakon njihove objave u sklopu Programa putovanja, u kojem slučaju zadržava pravo njihove korekcije.

U sklopu putovanja kojih je Agencija organizator, nije dozvoljeno korištenje usluga drugih neprovjerenih lokalnih agencija na destinaciji, isključivo iz sigurnosnih razloga za Ugovaratelja/Putnika. Za sve eventualne štete i/ili troškove koje bi takvim postupanjem mogli nastati, isključivo je odgovoran Ugovaratelj/Putnik i to kako prema

Agenciji, tako i prema ostalim Putnicima i trećim osobama.

Agencija može, u Programu putovanja, ili pak na upit Ugovaratelja/Putnika upućen prije početka putovanja ili za vrijeme trajanja putovanja preporučiti pojedine dodatne usluge u destinaciji a koje Ugovaratelj/Putnik plaća na licu mjesta. U tom slučaju Agencija ne nastupa kao organizator, niti kao posrednik, bez obzira na pomoć koju će eventualno voditelj putovanja i/ili drugi predstavnik Agencije pružiti Ugovaratelju/Putniku u pribavljanju te usluge, već isključivo samo kao informator. U tom slučaju Ugovaratelj/Putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo prema neposrednom pružatelju usluge.

Ugovaratelj će prije putovanja biti obaviješten o cijenama svih dodatnih usluga iz Programa putovanja.

Osim ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj/Putnik je slobodan samostalno izvršiti izbor dodatnih usluga koje želi koristiti.

U slobodno vrijeme tijekom trajanja putovanja, Ugovaratelj/Putnik je slobodan to vrijeme koristiti za vlastite programe. Ako se Ugovaratelj/Putnik iz bilo kojeg razloga želi odvojiti od grupe, potrebno je da to prethodno najavi voditelju putovanja ili drugom predstavniku Agencije. Ako Ugovaratelj/Putnik kasni na bilo koji grupni dogovor, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije i grupa, nisu ga dužni čekati. Sve posljedice koje proizlaze iz kašnjenja Ugovaratelja/Putnika isključiva su odgovornost Ugovaratelja/Putnika.

Izvan službenog Programa putovanja, ne postoji obveza voditelja putovanja ili drugog predstavnika Agencije da provodi vrijeme sa Ugovarateljem/Putnikom. Neovisno o ovoj odredbi, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije u svakoj će situaciji nastojati izaći u susret Ugovaratelju/Putniku.

Članak 6. OBVEZE AGENCIJE

OPĆENITO

Agencija treba brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog stručnjaka, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno pravilima struke i običajima u turizmu. Agencija odgovara za eventualno neispunjenje, djelomično ispunjenje i/ili neuredno ispunjenje usluge koja proizlazi iz paket-aranžmana, osim kada iz Ugovora, Programa putovanja, Posebnih uvjeta, ovih Općih uvjeta i/ili pozitivnih propisa proizlazi da Agencija ne snosi odgovornost.

Agencija je odgovorna za provedbu Programa putovanja odnosno za pravilno izvršenje svih usluga putovanja iz definiranih u programu putovanja u segmentu „cijena uključuje“, kao i u ostalim uslugama paket-aranžmana koje je Ugovaratelj ugovorio s Agencijom, te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

Agencija je dužna putniku izdati odgovarajuće dokumente za uplaćeno putovanje, najkasnije 7 dana prije polaska na put, osim ako nije drukčije navedeno na programu ili u ugovoru. Putna dokumentacija podrazumijeva: uz aranžman autobusom – potvrdu uplate i račun.

Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom nad kojima Agencija nema utjecaja, a koje svojim nastupom uzrokuju nemogućnost provedbe cijelog ili dijela programa putovanja, odnosno neizvršenje ili djelomično izvršenje usluga u okviru uplaćenog turističkog paket aranžmana (rat, prosvjedi i štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, vremenske nepogode, intervencije nadležnih vlasti, prometne nezgode, prometne gužve i gužve na granici, poremećaji javnog prijevoza, kvarovi autobusa, itd.), za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove. Ugovaratelji/Putnici uplatom putovanja izjavljuju da su upoznati s rizikom nastupa više sile, da će u slučaju nastupa više sile postupati u dobroj vjeri, te da nastup više sile ne može biti osnova za prigovor ili potraživanje bilo kakve naknade od strane Agencije.

Agencija je dužna putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara Ugovaratelju/Putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

OBVEZA PONUDE OSIGURANJA

Agencija je dužna ponuditi Ugovaratelju/Putniku 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, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.

Uplatom predujma, Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da mu je Agencija ponudila sva navedena osiguranja, te mu stavila na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja kao i opće uvjete ugovora o osiguranju.

Osim ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj/Putnik može prilikom sklapanja Ugovora uplatiti cjelokupni paket putnog osiguranja (preporuka Agencije) ili samo pojedinačnu policu osiguranja.

Osim ako nije drugačije određeno, police osiguranja mogu se ugovoriti najkasnije do dana koji prethodi danu početka putovanja, osim police osiguranja od otkaza putovanja, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja, koja/koji se ugovara prilikom sklapanja Ugovora u roku od 48 sati. Nakon čega, istu više nije moguće ugovoriti.

Agencija posebno naglašava, neovisno o tome je li Ugovaratelj/Putnik ugovorio cjelokupni paket putnog osiguranja ili pojedinačne police osiguranja, izravno ili posredstvom Agencije, kako su svi uvjeti i rokovi iz paketa putnog osiguranja i/ili pojedinačnih polica osiguranja izravno ugovoreni između Ugovaratelja/Putnika i osiguravajućeg društva te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav prigovor i/ili nepriznavanje prava od strane osiguravajućeg društva prema Ugovaratelju/Putniku temeljem njegovog zahtjeva za isplatu po ugovorenom paketu putnog osiguranja i/ili pojedinačnih polica osiguranja.

NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju/Putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja/Putnika, uključujući i u slučaju kada Putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija će Ugovaratelju/Putniku odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj/Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj/Putnik opravdano odbije predložene alternativne aranžmane, Ugovaratelj/Putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete, bez raskidanja Ugovora. Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana a Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku, Ugovaratelj/Putnik može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete. Ako paket-aranžman uključuje prijevoz putnika, Agencija će u oba potonja slučaja osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika

SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Ugovaratelju/Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene Ugovorom, a ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

Potonje ograničenje troškova ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

Agencija zadržava pravo pozivanja na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja

odgovornosti u skladu sa stavkom 1. ovoga članka ako se pružatelj prijevoznih usluga može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

SNiŽENJE CIJENE I NAKNADA ŠTETE

Ugovaratelj/Putnik u pogledu eventualne nesukladnosti ima pravo na primjereno sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete sukladno odredbama Ugovora i pozitivnim propisima.

Agencija nije odgovorna za nesukladnost niti za Agenciju nastupaju bilo kakve dodatne obveze, posljedice i/ili troškovi povezani sa nesukladnošću ako do nesukladnosti dođe uslijed nastupa izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, ako se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom a nesukladnost je nepredvidiva ili neizbježna, te ako se nesukladnost može pripisati Ugovaratelju/Putniku.

Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Agenciju i ona se u odnosu na Ugovaratelja/Putnika može pozvati na to.

Pravo Ugovaratelja/Putnika na naknadu eventualne štete ili sniženje cijene ne utječe na prava Ugovaratelja/Putnika u skladu s:

- Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91,
- Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu,
- Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća,
- Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004,
- Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

Ugovaratelj/Putnik može podnijeti zahtjev za sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete sukladno Ugovoru i Zakonu i u skladu s navedenim međunarodnim konvencijama i uredbama.

Naknada štete ili sniženje cijene na koje Ugovaratelj/Putnik ima pravo u skladu s Ugovorom i Zakonom i naknada štete ili sniženje cijene na koje ima pravo u skladu s navedenim međunarodnim konvencijama i uredbama oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

PRUŽANJE POMOĆI

Agencija će bez nepotrebnog odgađanja Ugovaratelju/Putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, a posebice:

pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem Ugovaratelju/Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

Ako je Ugovaratelj/Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Agencija može za pruženu pomoć

naplatiti razumnu naknadu.

Ukoliko Ugovaratelju/Putniku pomoć pruža vođitelj 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 Ugovaratelj/Putnik.

Članak 7. OBVEZE PUTNIKA

Ugovaratelj/Putnik je dužan detaljno se upoznati, kao i sve osobe iz Ugovora, s Programom i Općim uvjetima.

Ugovaratelj/Putnik je dužan platiti ugovorenu cijenu pod uvjetima, rokovima u na način predviđen Ugovorom i Općim uvjetima.

Ugovaratelj/Putnik je dužan na zahtjev Agencije pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja te isprave potrebne za prelazak preko granice.

Ugovaratelj/Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente).

Ugovaratelj/Putnik je dužan informirati se i poštovati sve važeće propise o putnim ispravama, vizama, deviznim, graničnim, carinskim i zdravstvenim propisima, te se brinuti da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim pozitivnim propisima, kako matične države, tako i države tranzita, te države odredišta.

Ukoliko Ugovaratelj/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 Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

VIZA

Ako je za neko putovanje potrebna viza, Ugovaratelj/Putnik je dužan samostalno o svom trošku u roku određenom Programom putovanja pribaviti vize kao i ostale dokumente određene Programom putovanja, ako i kada je to potrebno za realizaciju putovanja. Agencija može, na zahtjev putnika, kada je to moguće uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči za ishođenje viza, kao niti povrat uplaćenog iznosa za njihovo pribavljanje.

Ako Ugovaratelj/Putnik uslijed neodobravanja vize i/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 Ugovaratelja/Putnika. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

GUBITAK DOKUMENATA

U slučaju krađe ili gubitka putovnice ili druge odgovarajuće isprave Ugovaratelja/Putnika za vrijeme putovanja, Troškove pribavljanja novih isprava ili povratka u državu polaska snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora može pomoći Ugovaratelju/Putniku, ali uz uvjet da se program putovanja neometano odvija.

PONAŠANJE NA IZLETU

Putnik je dužan prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti original voucher, ova stavka se odnosi samo na organizirana grupna putovanja.

Ugovaratelj/Putnik je dužan 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 putovanja. Ugovaratelj/Putnik ne smije narušavati mir, komfor, udobnost ili sigurnost drugih putnika, te ni na koji način ne smije onemogućavati ili otežavati posao vođitelja putovanja, provedbu programa putovanja ili štetiti ugledu Agencije svojim ponašanjem, te Agencija i njeni suradnici imaju puno pravo na naknadu sve materijalne i nematerijalne štete koju Putnik prouzroči svojim ponašanjem.

Ugovaratelj/Putnik je tijekom putovanja dužan pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti u stupnju koji bi

primijenila svaka prosječna osoba. Agencija ni na koji način ne odgovara za radnje Ugovaratelja/Putnika koje se tiču njegove osobne odgovornosti.

Ako Ugovaratelj/Putnik na bilo koji način ugrožava sigurnost, mir i udobnost ostalih Putnika, trećih subjekata i/ili ugrožava, otežava ili onemogućava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija ima pravo prekinuti putovanje za tog Ugovaratelja/Putnika u kojem slučaju Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu i/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, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak takvog Putnika kući, o trošku Ugovaratelja.

U slučaju bilo kakve povrede Ugovora i/ili pozitivnih propisa, Ugovaratelj/Putnik je odgovoran za nastalu štetu kao i za bilo koju drugu štetu koju prouzroči a koju pretrpi Agencija, drugi Putnik, pružatelji usluga i/ili treći subjekti. Ugovaratelj/Putnik će svaku štetu koju prouzroči podmiriti na licu mjesta izravno subjektu kojem je štetu nanio. Za svaku takvu štetu koju bi Agencija eventualno podmirila u njegovo ime, Agencija ima pravo naplate po povratku s putovanja. U slučaju povrede Ugovora i/ili pozitivnih propisa te počinjenja štete od strane Putnika, utvrđuje se solidarna odgovornost Ugovaratelja za njezinu naknadu.

Članak 8. PRTLJAGA I OSOBNE STVARI

Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti jedan (1) komad osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

Agencija nije odgovorna za oštećenu, uništenu, ukradenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu, odnosno sredstvima prijevoza.

Prijavu za oštećenu ili otuđenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Turistička agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Agencija svakako preporuča ugovaranje osiguranja prtljage prije polaska (svi zahtjevi za dodatnim informacijama i ugovaranjem osiguranja prtljage Agenciji se moraju uputiti pismenim putem najmanje 2 radna dana prije polaska) pri čemu će Agencija na zahtjev putnika posredovati pri ugovaranju osiguranja prtljage koje pokriva oštećenu, ukradenu ili izgubljenu prtljagu i osobne stvari do vrijednosti od 3000 kn u skladu s općim uvjetima osiguravajuće kuće (na zahtjev moguće i povećanje ugovorene svote).

Članak 9. PRIJENOS UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU NA DRUGOG PUTNIKA

Prije početka paket-aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam (7) dana prije početka paket-aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.

Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

Organizator je dužan obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, koji ne smiju biti nerazumni i ne smiju prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Organizator je dužan prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Članak 10. REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Ugovaratelj/Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem putovanja ili izvršiteljem usluga (hotel, prijevoznik, brodar, restoran, itd.) u dobroj vjeri kako bi se u što kraćem roku otklonili uzroci prigovora.

U slučaju pojave neuskладnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom, putnik je dužan svoj

prigovor podnijeti prilikom pružanja usluga, na licu mjesta, pratitelju putovanja koji će nastojati pružiti ugovorenu uslugu, odnosno ispraviti greške. U slučaju da nema Pratitelja putovanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan prigovor podnijeti Pružatelju usluge.

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način na licu mjesta, a konzumira uslugu, gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. U slučaju da se nakon prigovora na licu mjesta nije mogao otkloniti uzrok nezadovoljstva, Ugovaratelj/Putnik je dužan isti dan informirati agenciju putem emaila kako bi Agencija pokušala asistirati Putniku dok je još u destinaciji, ukoliko to bude ikako moguće.

Ako Ugovaratelj/Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, a koje u potpunosti odgovara plaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti je na istu dužan odgovoriti. Ukoliko niti poslije prigovora i pružene zamjenske usluge ne bude poboljšanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan zatražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena na način kako je ugovoreno te tu istu potvrdu treba priložiti pisanoj reklamaciji koju je dužan uložiti najkasnije u roku od 8 dana nakon završetka putovanja.

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik uloži pisani prigovor poslije tog roka, Agencija takav prigovor nije dužna uzeti u obzir. Za rješavanje prigovora na usluge u inozemstvu, obavezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje prigovora, a svi ostali prigovori se neće razmatrati, niti oni mogu biti osnova za javno izražavanje nezadovoljstva. Agencija je dužna donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Agencija će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle ukloniti na mjestu odmora. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos naknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

Agencija će sporove nastojati riješiti sporazumno, a u suprotnom nadležan je sud u Puli. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

Nakon povratka s putovanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja podnijeti Agenciji pisani prigovor i to: preporučenom poštom s povratnicom na adresu Agencije, Ulica Hermana Dalmatina 6, 52210 Rovinj, Republika Hrvatska ili adresu elektroničke pošte: info@story-travel.com.

U slučaju nezadovoljstva, prije bilo kakve javne objave, Ugovaratelj/Putnik je obavezan pismenim putem kontaktirati Agenciju kako bi se razjasnili uzroci nezadovoljstva i otklonio rizik, a kako putnik ne bi, bilo svjesno ili nesvjesno, svojom javnom objavom počinio Kazneno djelo Klevete propisano člankom 149. st. 1. Kaznenog zakona Republike Hrvatske ili Agenciji nanio neopravdanu financijsku štetu.

Smatrat će se da je Agencija izvršila svoju uslugu u skladu s pažnjom dobrog stručnjaka ukoliko:

- su sve ugovorene usluge pružene (prijevoz, smještaj i obilasci prema programu) i program putovanja je realiziran u cijelosti
- je prijevoz putnika izvršen visokopodnim autobusom turističke kategorije, euro 5 emisijske klase
- smještaj je ugovoren u hotelu koji ima službenu kategorizaciju kako je definirano programom putovanja, a o čemu je Agencija informirala putnike o točnom hotelu koji je ugovoren

Članak 11. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik želi otkazati putnički aranžman mora to učiniti pismeno prije početka putovanja. Datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun naknade za raskid. Naknada se obračunava na cjelokupan iznos cijene usluge putovanja. Vrijede različiti uvjeti otkaza višednevnog putničkog aranžmana i jednodnevnog izleta.

Naknada za odustanak od VIŠEDNEVNOG IZLETA računa se na slijedeći način:

za otkaz do 30 dana prije polaska agencija zadržava 10% cijene aranžmana, a najmanje **20,00 eura**
za otkaz od 29 – 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

za otkaz od 21 – 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
za otkaz od 14 – 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no- show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od navedenih u ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ako putnik koji otkaže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Agencija obračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vise/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkaže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Agencija će primijeniti gore navedenu ljestvicu troškova, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Naknada za odustanak od JEDNODNEVNOG IZLETA računa se na slijedeći način:

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik želi otkazati jednodnevni izlet to mora to učiniti pismeno. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema ljestvici koja slijedi:

za otkaz do 8 dana prije polaska Agencija vraća 100% cijene aranžmana,
za otkaz od 7 do 5 dana prije polaska Agencija zadržava 30% cijene aranžmana,
za otkaz od 4 do 3 dana prije polaska Agencija zadržava 50% cijene aranžmana,
za otkaz od 2 do 0 dana prije polaska na jednodnevni izlet, odnosno za "no- show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, Agencija zadržava 100% cijene aranžmana.

Neovisno o svim navedenim postocima, ako su stvarno nastali troškovi proizašli iz raskida Ugovora veći od propisane naknade, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Ako nije drugačije određeno, odredbe ove glave Općih uvjeta na jednak način se primjenjuju i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene koje učini Ugovaratelj/Putnik.

Ugovaratelj/Putnik nema pravo na povrat iznosa troškova eventualnih viza, osiguranja, cijepljenja i sl.

Ako se Ugovaratelj/Putnik ne pojavi na ugovorenom mjestu u ugovoreno vrijeme na dan početka putovanja („no show“) smatrat će se da je raskinuo Ugovor te će Agencija prema njemu primijeniti naplatu naknade u 100% iznosu ukupne cijene paket-aranžmana/izleta.

Ugovaratelj/Putnik ima pravo raskinuti Ugovor prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid Ugovora u slučaju 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.

Članak 12. PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Ugovaratelj/Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja.

Po povratku s prekinutog putovanja, Ugovaratelj/Putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje rizika od otkaza putovanja. Ugovaratelj/Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge jedino uz prethodnu suglasnost mjesnog agenta Organizatora putovanja uz obvezu Ugovaratelja/Putnika da najkasnije u roku od osam dana po povratku sa putovanja o promjeni obavijesti Organizatora putovanja. U slučaju da Organizator putovanja nakon započetog aranžmana nije pružio pojedinu uslugu iz programa može uz suglasnost Ugovaratelja/Putnika istome pružiti neku drugu uslugu te obešteti Ugovaratelja/Putnika za razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge. Ako su usluge iz Ugovora o organiziranju putovanja nepotpuno izvršene, Ugovaratelj/Putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene pod uvjetom da je stavio prigovor Organizatoru putovanja u roku od osam dana od dana završetka putovanja.

Članak 13. PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA

Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Ugovaratelju/Putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Ugovaratelju/Putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana
2. sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana
3. 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

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. Ukoliko je pritom potrebno izvršiti rekalkulaciju cijene, Agencija će po izračunu dostaviti ponudu nove cijene prijavljenim Ugovarateljima/Putnicima.

Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Ugovaratelj/Putnik u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Ugovaratelj/Putnik, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

Organizator je putniku dužan vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora.

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

Agencija može raskinuti Ugovor za vrijeme realizacije putovanja ako Ugovaratelj/Putnik svojim postupanjem ugrožava, otežava ili onemogućava redovnu provedbu Programa putovanja i/ili nanese štetu Agenciji, pružateljima usluga, Putnicima i/ili trećim subjektima. U tom slučaju primijeniti će se uvjeti koji vrijede za raskid Ugovora od strane Ugovaratelja a Agencija zadržava i pravo naknade štete od Ugovaratelja/Putnika.

Članak 14. IZMJENA UGOVORA/PROGRAMA PUTOVANJA

Nakon sklapanja Ugovora a prije početka putovanja Agencija može jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora, ukoliko se radi o beznačajnoj izmjeni, a o čemu će obavijestiti Ugovaratelja na trajnom nosaču podataka. Beznačajnom izmjenom smatra se svaka izmjena koja značajno ne mijenja glavna obilježja usluga putovanja, ne umanjuje kvalitetu ili vrijednost paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Ugovaratelja/Putnika.

Ako je Agencija nakon sklapanja Ugovora a prije početka putovanja prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Ugovaratelja/Putnika, o tome će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Ugovaratelja/Putnika na trajnom nosaču podataka. Obavijest će sadržavati opis predloženih izmjena ili eventualni zamjenski paket-aranžman koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju/Putniku. Osim ako u obavijesti nije drugačije određeno, Ugovaratelj/Putnik je dužan, u roku od 2 dana od primitka obavijesti, na isti način kako je i obavijest zaprimio, očitovati se prihvaća li predloženu izmjenu ili pak raskida Ugovor.

Ako Ugovaratelj/Putnik u roku od 2 dana od obavijesti Agencije ne dostavi Agenciji obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da nije suglasan s izmjenama ili eventualnim zamjenskim paket-aranžmanom, te se stoga istekom tog roka ugovor smatra raskinutim.

Ako Ugovaratelj/Putnik u slučaju raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu zbog prethodno navedenih razloga, putnik može prihvatiti zamjenski paket-aranžman, po mogućnosti jednake ili više kvalitete, ako mu ga organizator ponudi.

Ako izmjene ili eventualni zamjenski paket-aranžman imaju za posljedicu višu kvalitetu i/ili vrijednost paket-aranžmana i/ili višu cijenu/dodatne troškove, obavijest će sadržavati informacije o istom, a razliku u cijeni obvezan je podmiriti Ugovaratelj/Putnik. Ako izmjene ili eventualni zamjenski paket-aranžman imaju za

posljedicu nižu kvalitetu ili cijenu, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene. Po primitku obavijesti, Ugovaratelj/Putnik ima pravo raskinuti Ugovor. Ugovaratelj/Putnik u tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sl.

Članak 15. OSIGURANJA PUTNIKA

Organizator je dužan ponuditi Ugovaratelju/Putniku 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, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.

OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u Članku 11. ovih Općih uvjeta, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora u roku od 48 sati te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se ovisno 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 aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih zapreka Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u Članku 11. ovih Općih uvjeta.

OSIGURANJE OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA I BOLESTI, OSIGURANJE OD RIZIKA OŠTEĆENJA I GUBITKA PRTLJAGE I DRAGOVOLJNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE OSOBA ZA VRIJEME PUTA I BORAVKA U INOZEMSTVU

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Organizatora, pri čemu Agencija djeluje samo kao posrednik.

Članak 16. OSIGURANJA AGENCIJE

OSIGURANJE ZA SLUČAJ INSOLVENTNOSTI

Agencija, sukladno Zakonu, ima ugovorenu policu osiguranja u svrhu jamčevine za slučaj nesolventnosti Agencije, pod brojem: 298706000186, kod osiguravajućeg društva: CROATIA OSIGURANJE d.d, Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb, OIB: 26187994862 (informacije i prijava šteta).

Ako bi Agencija postala nesposobna za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i u roku dospijeća ili bi nastupio stečaj Agencije uslijed kojeg se usluge putovanja ne izvršavaju, Ugovaratelj/Putnik koji se zatekne na putovanju i/ili kod kojeg je izostalo pružanje ugovorene usluge, dužan je, bez odgode, na najbrži mogući način, kontaktirati navedeno osiguravajuće društvo putem naznačenih kontakata, a radi neposrednog ostvarivanja svojih prava.

Ovaj dokument vrijedi kao potvrda da Ugovaratelj/Putnik temeljem Ugovora ima mogućnost neposrednog ostvarivanja prava na isplatu iz jamčevine od navedenog osiguravajućeg društva i to:

povrata Ugovaratelju svih novčanih sredstava plaćenih u vezi s Ugovorom za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene, ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja Agencije naknade Ugovaratelju/Putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po toj osnovi, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja Agencije, ako je Ugovorom uključen prijevoz putnika.

OSIGURANJE ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Agencija, sukladno Zakonu, ima ugovorenu policu osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči Ugovaratelju/Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, sa osiguravajućim društvom: CROATIA osiguranje d.d., Ulica Vatroslava Jagića 33, HR-10000 Zagreb, OIB: 26187994862, adresa elektroničke pošte: info@crosig.hr, broj telefona: 072 001 884 (informacije i prijava šteta), broj police osiguranja: 554701004259.

Po prijavi za rezervaciju paket-aranžmana djelatnici Agencije upoznati će Ugovaratelja sa sadržajem važeće police osiguranja od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Ugovaratelju/Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, a Ugovaratelj sklapanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedene police.

Članak 17. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Ugovaratelj/Putnik dobrovoljno daje svoje osobne podatke Agenciji. Agencija koristi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika prilikom organizacije i realizacije ugovorenog paket-aranžmana te pružanja ostalih usluga Agencije.

Agencija prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u skladu sa svim pozitivnim propisima. Osobni podaci Ugovaratelja/Putnika čuvaju se u bazi podataka Agencije, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade, korištenja i čuvanja osobnih podataka.

Prijavom za rezervaciju paket aranžmana, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u svrhu sklapanja Ugovora, organizacije i realizacije ugovorenog paket-aranžmana te pružanja ostalih usluga Agencije. Radi ostvarenja tih svrha, Agencija je ovlaštena prenositi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika ovlaštenim trećim subjektima. Agencija neće iznositi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika iz zemlje, osim kada je to potrebno za organiziranje i realizaciju ugovorenih usluga.

Upitom ili prijavom za rezervaciju paket-aranžmana Ugovaratelj može dati privolu Agenciji da prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, promocija, newslettera, akcija i sl.) te za direktnu prodaju, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentaciju kupaca, statističke obrade i sl. Ugovaratelj tu privolu može u bilo kojem trenutku uskratiti i/ili povući slanjem obavijesti Agenciji korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka.

Sklapanjem Ugovora, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da u svrhu realizacije putovanja, broj mobitela Ugovaratelja/Putnika upotrijebi i učini dostupnim (podijeli) s ostalim Putnicima na ugovorenom putovanju a kroz formiranje komunikacijske grupe na nekoj od komunikacijskih aplikacija (npr. Whatsapp, Viber i sl.). Ako Ugovaratelj/Putnik ne želi dati takvu privolu, obavezan je o tome obavijestiti Agenciju korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka, najkasnije 48 sati prije početka putovanja.

Sklapanjem Ugovora, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da osobne podatke Ugovaratelja/Putnika poput fotografija i/ili video materijala na kojima se nalazi Ugovaratelj/Putnik i sl. nastale i prikupljene tijekom putovanja, može bez bilo kakvih daljnjih upita, privola i/ili ograničenja, koristiti u marketinške svrhe. Ako Ugovaratelj/Putnik iz bilo kojeg razloga ne želi biti na takvim fotografijama, u video materijalima i sl., to će posebno naglasiti voditelju putovanja ili drugom predstavniku Agencije, te snimatelju/fotografu, a ujedno će se samostalno izuzeti iz kadra uređaja za snimanje/slikanje prilikom nastanka fotografija, video materijala i sl.

Politika zaštite podatka Agencije dostupna je na mrežnim stranicama Agencije. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje kako je pročitao Politiku zaštite podatka, kako je s tim pravilima upoznao sve Putnike iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana, te da Ugovaratelj i svi Putnici iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana u potpunosti razumiju i prihvaćaju Politiku zaštite podataka.

Članak 18. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti sastavni su dio ugovora o putovanju kojeg Ugovaratelj/Putnik sklapa s Agencijom. Uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa turističkog paket aranžmana Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća ove opće

uvjete, te je ugovor valjan i bez potpisa Ugovaratelja/Putnika.

