

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

„**PODRAVINA EXPRESS TOURS**” autoprijevoznički obrt i turistička agencija

ID-KOD: HR-AB-48-06010100031

1. PRIJAVA ZA PUTOVANJE

Putnik se za putovanje koje organizira turistička agencija Podravina Express Tours (u daljnjem tekstu Agencija) može prijaviti u poslovnici Agencije. Prilikom prijave putnik (učenik / roditelj, skrbnik) i Agencija sklapaju Ugovor o putovanju, koji sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja gdje su navedeni svi potrebni podaci. Putnik (u slučaju maturalnog putovanja – roditelj,skrbnik) potpisuje ugovor s naznakom da je upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaća. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva program putovanja. U slučaju da putnik u prijavi ne navede pravilne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale zbog pogrešnih podataka. Ukoliko putnik ne zahtjeva pismeno zaključenje ugovora, isti se smatra zaključenim i punovažnim, a ponuda prihvaćena od strane putnika s trenutkom prve uplate odnosno uplate akontacije putovanja. Putnik je suglasan da Agencija može poduzimati sve radnje vezane uz obradu i razmjenu njegovih osobnih podataka navedenih u Ugovoru o putovanju, a što obuhvaća pravo na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u svrhu provođenja ugovorenog putovanja kao i prosljeđivanje istih svim pravnim i fizičkim osobama koje sudjeluju u provođenju ugovorenog putovanja.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

U cijenu aranžmana (ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno) su u pravilu uključene usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge te troškovi organizacije putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena aranžmana uključuje i zrakoplovnu pristojbu u inozemstvu, troškove stručnog pratitelja/vodiča i lokalnog vođenja kao i ostale usluge navedene u programu.

3. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, dodatni obroci, izleti) te ih stoga putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik je dužan zatražiti prilikom prijave i doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Ukoliko putnik zatreba posebne usluge za vrijeme trajanja putovanja, iste plaća kod vodiča ili predstavnika Agencije na licu mjesta i to u valuti zemlje u kojoj se nalaze.

4. REZERVACIJE I PLAĆANJE

Prilikom prijave putnik uplaćuje akontaciju u visini 30% cijene aranžmana kao potvrdu rezervacije (ukoliko u programu / ugovoru ili u dogovoru s putnikom nije navedeno drugačije). Ostatak se uplaćuje najkasnije 7 dana prije početka putovanja. Pravo na popust ostvaruje se samo ukoliko je takva mogućnost izriječno navedena na programu. U slučaju da putnik ne plati preostali dio vrijednosti aranžmana u predviđenom roku, podrazumijeva se da je aranžman otkazan. Agencija postupa po odlukama o otkazivanju aranžmana iz točke 9. Općih uvjeta. Prilikom polaska na putovanje, putnik je dužan predstavniku odnosno turističkom pratitelju predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (original vouchera, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

5. CIJENE

Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge, koje će se koristiti u inozemstvu, plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne reklamacije podnosi izravno izvršiocu usluge na licu mjesta u inozemstvu. Agencija može o promjeni cijene putnika obavijestiti pismeno ili usmeno. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene, i to najviše 10% od ugovorene cijene, ako je nakon sklapanja Ugovora o putovanju došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera. Cijena putovanja temeljena je na određenom najmanjem broju putnika potrebnom za ostvarenje putovanja po navedenoj cijeni. U slučaju manjeg broja putnika od kalkulativnog, grupi se obračunava nadoplata za prazna mjesta u autobusu do kalkulativnog broja.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima Agencije opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge, pod nadzorom su mjesnih 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 koja je dana bilo od strane djelatnika Agencije ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu/cjeniku.

7. PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu, dužan navesti potrebne podatke i donijeti dokumente za izdavanje vize za zemlju u koju putuje. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. U slučaju da Agencija posreduje u postupku za pridobivanje vize, troškove pri nabavi vize ne vraćaju se putniku. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze, Agencija smatra da je putnik otkazao putovanje.

8. PUTNO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici Agencije dužni su putniku ponuditi "paket putnog osiguranja" koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranje od otkaza putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen paket putnih osiguranja. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

9. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u poslovnici Agencije. U tom slučaju Agencija zadržava uplaćeni iznos u visini (minimalno akontacija odnosno puna cijena zrakoplove karte) koja ovisi o datumu pismenog otkazivanja putovanja prema uvjetima navedenim u tablici (ukoliko u programu nije navedeno drugačije):

- do 30 dana prije polaska - 10% cijene aranžmana, a minimalno 100 kn ili iznos prijave
- od 29 dana do 22 dana prije polaska - 25% cijene aranžmana
- od 21 dan do 15 dana prije polaska - 40% cijene aranžmana
- od 14 dana do 8 dana prije polaska - 80% cijene aranžmana
- od 7 dana do 0 dana prije polaska i nakon polaska- 100% cijene aranžmana

Ako se putnik ne pojavi na polasku ili otkáže aranžman za vrijeme njegova trajanja Agencija će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana. Ovi otkazni uvjeti se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili hotelskog objekta te u svim drugim slučajevima. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Agencija zadržava akontaciju ukoliko putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza, otkáže putovanje.

10. OSIGURANJE OD OTKAZA

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

11. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan poštovati carinske i devizne propise Republike Hrvatske kao i propise države u koju putuje. Ako zbog nepoštovanja tih propisa ne može nastaviti putovanje, snosi sve posljedice i troškove nastale u vezi s prethodno navedenim.

12. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE AGENCIJE ILI PROMJENA PROGRAMA AGENCIJE

Agencija pridržava pravo da, na temelju važećih zakonskih propisa, otkáže putovanje najkasnije pet (5) dana prije polaska, ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Ako u programu nije drugačije određeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu je: za putovanje autobusom – najmanje 40 putnika, za putovanje redovnim zrakoplovnim linijama u Europi – najmanje 20 putnika, za putovanje međukontinentalnim zrakoplovnim linijama – najmanje 15 putnika, za putovanje posebnim letjelicama, vlakovima ili brodovima – najmanje 80% njihove maksimalne popunjenosti. Agencija pridržava pravo potpunog ili djelomičnog raskida ugovora ako za vrijeme odvijanja programa ili prije početka odvijanja programa nastupe posebne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, očekivati ili izbjeći, a ujedno da predstavljaju utemeljen razlog zbog kojeg Agencija ne bi sklopila ugovor da je za takve okolnosti znala pri sklapanju ugovora. Agencija pridržava pravo promjene dana, vremena i mjesta polaska na put zbog promjene zrakoplovnog i brodskog voznog reda ili »više sile«, kao i pravo promjene smjera putovanja, ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (novi vozni red, nesiguran položaj u državi gdje je program organiziran, prirodne nepogode i drugi nepredviđeni uzroci na koje Agencija ne može utjecati), bez posebne odštete. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog utjecaja bilo koje »više sile« za vrijeme odvijanja programa. U tim primjerima može putnicima osigurati usluge u izmijenjenom obliku, ovisno o postojećim okolnostima. U slučaju da Agencija odjavi putovanje, putnik ima pravo povrata cjelokupnog iznosa aranžmana, isključujući povrat troškova vize, cijepljenja i osiguranja, koji su bili programom zahtijevani te na čiji povrat troškova nema pravo. O bilo kakvoj naknadnoj promjeni programa Agencija će putnike odmah obavijestiti. Agencija ne odgovara za kašnjenja zrakoplova, brodova, vlakova ili autobusa kao ni za neplanirane promjene programa koje nastaju kao posljedica takvih kašnjenja. U slučaju da stanje na određenoj lokaciji Agenciji ne dopušta smještaj putnika u predviđenom objektu, Agencija može smjestiti putnike na istoj lokaciji u drugi objekt najmanje iste kategorije.

13. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA

Za sve aranžmane gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je isti nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

14. REKLAMACIJE

Svaki putnik - nositelj ugovora, ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge te je dužan priložiti pismenu reklamaciju u Agenciju najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik priloži pismenu reklamaciju nakon isteka ovog roka Agencija je ne uzima na razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da svakako uputi svoj prigovor davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) i to u pismenom obliku te uz potvrdu davatelja usluga da je zaprimio reklamaciju. Svaki putnik-nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno: organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Bez pismene reklamacije Agencija ne razmatra zahtjeve za sniženjem cijene ili isplate odštete. Ukoliko je zbog krivnje Agencije došlo do neizvođenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 8 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja za još 8 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe o čemu je dužan obavijestiti u pismenom obliku putnika podnosioca žalbe. U slučaju spora, nadležan je sud u Koprivnici. Policu za osiguranje jamčevine turističkih paket aranžmana, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija je osigurala kod Generali osiguranje d.d.

15. ZDRAVSTVENI PROPISI

U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumente o tome. Preporučamo uplatu police zdravstvenog osiguranja.

16. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatna. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Agencija ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje na prijevoznika ili hotel. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Preporučamo uplatu police osiguranja prtljage.

17. GUBITAK DOKUMENATA

Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak.

18. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara sam za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost. U takvom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. U većini destinacija hotelijeri inzistiraju na depozitu. Visinu depozita utvrđuje hotelijer. Depozit prikuplja razrednik ili pratitelj i polaže ga na recepciji hotela. Depozit se vraća u cijelosti ukoliko nije bilo štete.

19. INFORMACIJE

Informacije koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obavezuje organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja.

20. UPOZORENJE

Navedeni uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa sa Agencijom.

21. U SLUČAJU SPORA

U slučaju spora nadležan je sud u Koprivnici.