

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA DESTINATIONS F-TOURS d.o.o., putnička agencija

## ČLANAK 1. - Značenje pojedinih izraza u Općim uvjetima

**Ugovor** – ugovor o zaključenom paketu aranžmana, kojeg su Organizator putovanja, odnosno druga od njega ovlaštena osoba, i Ugovaratelj putovanja zaključili u svrhu realizacije putovanja prema točno određenom Programu putovanja. **Organizator putovanja – DESTINATIONS F-TOURS d.o.o.**, putnička agencija. **Ugovaratelj putovanja** – svaka osoba koja s Organizatorom putovanja sklopi **Ugovor o zaključenom paketu aranžmanu**, bez obzira tko je Putnik. **Putnik** – osoba koja putuje, neovisno da li je ona istovremeno i Ugovaratelj putovanja. **Paket aranžman** – unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja, vodstva ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga koje čine jednu cjelinu i uključuju barem jedno noćenje te se prodaju po unaprijed utvrđenoj cijeni. **Program putovanja** – svaki objavljeni promidžbeni materijal koji se odnosi na točno određeni Paket aranžman kojim je opisan plan putovanja i kao takav predstavlja opću ponudu Organizatora putovanja koji sklapanjem Ugovora čini sastavni dio tog Ugovora, pod uvjetom da samim Ugovorom nije što drugo određeno. **Individualni program putovanja** – Paket aranžman izrađen na zahtjev zainteresiranog Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika. **Voucher** – pisana isprava koja glasi na ime ili na određenu grupu putnika te sadrži neprenosivo pravo osoba na čije ime glasi na usluge koje su u njoj navedene odnosno Ěnalog neposrednom davatelju usluga da osobama na čije ime glasi pruži navedene usluge. **Subagent** – treće osobe putem kojih Organizator putovanja promovira, prodaje i ugovara svoja putovanja.

## ČLANAK 2. – Opće odredbe

Opći uvjeti, Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja sastavni su dio Ugovora. U slučaju da su odredbe Ugovora i/ili Programa putovanja odnosno Individualnog programa putovanja i/ili Općih uvjeta različiti sadržaja, na ugovorni odnos između Ugovaratelja putovanja/Putnika i Organizatora putovanja primijenit će se prvo Ugovor, zatim Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja i na kraju Opći uvjeti. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Organizatora putovanja odnosno Subagenta i Ugovaratelj putovanja. Potpisom Ugovora ili voucher ili potvrde rezervacije ili suglasnosti za terećenje kartice Ugovaratelj putovanja/Putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete

## ČLANAK 3. – Prijave i plaćanje, te zaštita osobnih podataka

U prijavi zač putovanje osoba treba navesti imena putnika i njegove/njihove druge podatke u svrhu realizacije putovanja, i to neposredno u poslovnicu Organizatora putovanja, telefonom, telefaksom, e-mailom ili drugim sredstvima komunikacije, kao i kod ovlaštenih Subagenata. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik dužan je, na zahtjev Organizatora putovanja, dostaviti sve podatke i dokumente potrebne radi realizacije Ugovora. Prije zaključenja Ugovora, Ugovaratelj putovanja dužan je izvršiti uplatu akontacije koja će se uračunati u cijenu putovanja. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, Ugovaratelj turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 40 % ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmiri najkasnije 30 dana prije početka korištenja aranžmana. Kada se radi o "rezervaciji na upit", Putnik je dužan uplatiti najmanje 10 % ukupne cijene aranžmana, odnosno minimalno 300 kuna, a koji je iznos NEPOVRATAN u slučaju odustajanja od programa za kojeg je korisnik tražio rezervaciju. Prije uplate ovjane definiranog pologa, Agencija nije dužna obaviti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni Putnik samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno te su oni potrebni u procesu realizacije tražene usluge. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika dati trećoj osobi osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja trećim osobama su osiguravateljska društva kojima će se proslijediti osobni podaci putnika ukoliko putnik zaključi policu putnog osiguranja. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka Agencije te se mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

## ČLANAK 4. – Opis usluga i kategorizacija istih

Cijena Paketa aranžmana/Individ.put. izražena je u kunama na temelju odnosa vrijednosti kune i stranih valuta po prodajnom tečaju Privredne Banke d.d., Zagreb važećem na dan zaključenja Ugovora. Za tečajne promjene iznad 3% agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene. Cijena Paketa aranžmana/Individ.put. u pravilu ne uključuje, osim ako nije drugačije ugovoreno, pristojbe zračnih luka, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju te neobvezatne sadržaje. Cijena Paketa aranžmana, ako Ugovorom nije drugačije određeno, u pravilu uključuje usluge prijevoza, smještaja i ugostiteljskih usluga, troškove organizacije putovanja i obvezna zrakoplovna osiguranja (jamčevina). Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je vjeredaća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna Putniku osigurati minimalan standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u nemogućnosti pružanja takve usluge, Agencija je dužna osigurati na vlastiti trošak viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj Paketa aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Putnika, ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Cijene svih paketa aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkulirane su na bazi trenutno vrijedećih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GORIVA – KEROLIN) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Organizator putovanja će uvećati cijenu aranžmana za razmjerni iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih poremećaja cijena goriva, Organizator putovanja ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Ug. putovanja/Putnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 10%, Organizator putovanja je obavezan zatražiti suglasnost Ug.putovanja/Putnika. U slučaju da odbije dati suglasnost za povišenje cijene, Organizator putovanja obavezan je Ugovaratelju putovanja/Putniku isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez odbitaka, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRUJEVOZNIKA, budući je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN u slučaju da Ugovaratelj putovanja/Putnik odustaje od aranžmana.

## ČLANAK 5. – Izmjena programa i otkaz Putovanja od strane Organizatora putovanja

Agencija ima pravo izmijeniti program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po Putnike. Agencija također ima pravo otkazati Paket aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika (42 za autobus, odnosno 90% kapaciteta zrakoplova kod CHARTER aranžmana), a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa Putnicima. Kada se koristi sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice izmjene reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI isključena je svaka odgovornost Agencije za eventualni stečaj, promjenu satnica leta ili otkazivanje leta niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Korisnika. Isključena je svaka obveza Agencije na bilo kakvu naknadu štete Korisniku za slučaj stečaja niskotarifnog zračnog prijevoznika. Za „BUMERANG“ Paket aranžmana koji se organiziraju posebnim zrakoplovima (CHARTER), Agencija ima isključivo pravo odrediti grupi pravac na kojem koristi zrakoplov odnosno drugo prijevozno sredstvo, a u cilju optimalnog punjenja zrakoplova. Agencija se obvezuje pokušati izaći u susret željama grupe. Ukoliko za Agenciju nije racionalno izaći u susret želji grupe glede odabira smjera, to nije temelj za reklamaciju. Kod posebnih (CHARTER) zrakoplova, moguće su izmjene reda letenja kratko vrijeme prije početka putovanja. O izmjenama je Agencija obvezna obavijestiti Korisnika. Izmjena satnice leta ne može biti temelj za reklamaciju ukoliko su putniku pružene sve pansionske usluge naznačene u programu putovanja.

## ČLANAK 6. – Otkaz i prekid putovanja od strane Ugovaratelja putovanja/Putnika

Usmeni otkaz Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik je dužan potvrditi u **pisanom obliku** bilo dopisom, telefaksom ili e-mailom. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne potvrdi usmeno priopćenje otkaza u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik, na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik otkazuje putovanje, Organizator putovanja zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o vremenu otkazivanja putovanja i to na sljedeći način:

### PAKET ARANŽMANI

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (min. 300,- kn) 20 % cijene
- za otkaz 15-29 dan prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

### UČENIČKA PUTOVANJA U HRVATSKOJ

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (min. 300,- kn) 15 % cijene
- za otkaz 29-15 dana prije početka putovanja 35 % cijene
- za otkaz 14-00 dana prije početka putovanja 75 % cijene

\*Agencija vraća uplaćeni iznos ako postoji opravdani razlog za odustanak od putovanja\*

### UČENIČKA PUTOVANJA IZVAN HRVATSKE(svi aranžmani uključuju Osiguranje od rizika otkaza)

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (min. 500,- kn\*) 15 % cijene
- za otkaz 29-15 dana prije početka putovanja 35 % cijene
- za otkaz 14-00 dana prije početka putovanja 75 % cijene

\* ovisno o vrsti prijevoza, za aranžmane koji uključuju prijevoz zrakoplovom minimalno 700,00kn\*

## ČLANAK 7. – Putna osiguranja i povrat uplaćenog iznosa

UGOVARATELJ PUTOVANJA/PUTNIK IMA PRAVO NA POVRAT I ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA (uz nadoplatu, osim za maturlalna putovanja srednjih škola izvan hrvatske gdje je obvezno uključeno u cijenu Paket aranžmana), ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR I TO ISKLJUČIVO IZRAVNO OD OSIGURATELJA. Za takav slučaj, Ugovaratelj putovanja/Putnik od Agencije dobija potvrde o uplaćenom dijelu paketa aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu paketa aranžmana i povratu dijela kojeg Ug.putovanja/Putnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obavezan je Ug.putovanja/Putnik pribaviti isključivo sam.Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida povratu bilo kojeg dijela uplate Ug.putovanja/Putnika aranžmana. U slučaju da u odredištu u koje je predviđeno ugovoreno putovanje dođe od izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti, Ug. putovanja/Putnik ima pravo na otkaz aranžmana uz povrat sredstava, ISKLJUČIVO U SLUČAJU DA MINISTARSTVO ZDRAVLJA RH OBJAVI ZABRANU PUTOVANJA U NAVEDENU DESTINACIJU. U svakom drugom slučaju, primjenjuje se gornja termska skala troškova otkaza. Povrat novca obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Ug. putovanja, te potpisivanja priznanice o primitku povrata. Svi programi putovanja koje objavljuje Organizator putovanja, sadržavaju obvezno osiguranje svih sudionika od POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA s pokrivenom:

- za slučaj smrti usljed nezgode 7.500,- €UR
- za slučaj 100 % trajnog invaliditeta usljed nezgode 15.000,- €UR

*Organizator putovanja uključuje u sve programe maturlalnih ekskurzija izvan Hrvatske potpuno putno zdravstveno osiguranje, s cjelovitim pokrivenjem bolničkih troškova odnosno eventualno potrebnih troškova reparacije do uključivo 15.000,- €UR; a za ostale pakete aranžmana, mogućnost individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguratelja, kao i mogućnost osiguranja prtljage odnosno osiguranje od rizika otkaza putovanja, kada Osiguratelj pod uvjetima definiranim Ugovorom o osiguranju, nadoknađuje putniku iznos kojeg je Agencija naplatila. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA ZA pokrivenje bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga te kroničnih bolesti. U slučaju nestanka ili oštećenja/unštenja prtljaga za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu oštećene upućuju je isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljaga iz objekata smještaja u kojem se realizira paket aranžman, Ug. putovanja/Putnik svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je Putnik posredstvom Org. putovanja zaključio putno osiguranje prtljage, Organizator putovanja je dužan posredovati u smislu naknade štete preko Osiguratelja, dok je isključivo diskrecijsko pravo Osiguratelja priznati ili otkloniti pravo na naknadu štete, a u zavisnosti od utvrđenih okolnosti.*

## ČLANAK 8. – Obveze Organizatora putovanja

Organizator putovanja dužan je izvršiti svoju uslugu nakon što je u cijelosti uplaćena ugovorena cijena ili dio cijene alf je nesporno osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Organizator putovanja dužan je brinuti se o provedbi usluga kao i o izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika te brinuti se o pravima i interesima Putnika sukladno trgovačkim običajima u turizmu. Organizator putovanja dužan je Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja i odgovara Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku zbog eventualnog neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja usluga, uz pravo korisnika na naknadu u maksimalnoj visini stvarne vrijednosti neobavljenog dijela aranžmana, a koju Putnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR. Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima zemlje u kojoj se usluga izvršava. Organizator putovanja isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima, Organizator putovanja nije dužan podmiriti sve dodatne troškove Putnika. U slučaju terorističkih akcija, prirodnih katastrofa, epidemija, nemira i ratova u pojedinim regijama, te drugih razloga na koje Organizator putovanja ne može utjecati, a dogode se tijekom putovanja, Organizator putovanja je u obvezi omogućiti Putniku povrat u mjesto polaska.

## ČLANAK 9. – Obveze Putnika

Putnik je obavezan brinuti se da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Obavezan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Organizator putovanja u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja Paketa aranžmana uvjetovan neispravnosću putnih isprava. Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Putnik izgubio, zaboravio ili uništio. Također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja Paketa aranžmana kada je ponašanje Putnika bilo u neskladu s pravnim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se nalazio u trenutku prekida korištenja Paketa aranžmana. Svu prčinjenu štetu u sredstvima prijevoza ili objektima smještaja, kao i na ostalim objektima, snosi isključivo počinitelj, odnosno osoba koja je odgovorna za počinitelja kada počinitelj sam nije u stanju materijalno ili kazneno odgovarati (roditelji, profesor/nastavnik, trener – odgovorni vođa puta, kada je u pitanju učenička ekskurzija ili drugo putovanje maloljetnih osoba) i to na licu mjesta. U slučaju ovakvog prekida putovanja, troškove povratka na polazište snosi isključivo sam počinitelj štete, prekršaja ili kaznenog djela. Kada je grupa koja koristi aranžman UČENIČKA/MATURALNA EKSKURZIJA, uobičajena je praksa hotela izdavati ključeve nakon naplate DEPOZITA koji se kreće u rasponu od 20 €UR do 40 €UR po putniku, kao jamstva da se neće počiniti šteta odnosno remetiti kućni red hotela. Ukoliko nije bilo remećenja kućnog reda ili prčinjene štete, nakon odjave iz hotelskih soba, grupi se depozit vraća. Ukoliko je zbog bilo kakve prčinjene štete ili remećenja kućnog reda, zadržan dio depozita, hotel je obavezan izdati račun sa obrazloženjem naplate. Ukoliko Putnik nije posebno zatražio; odnosno ako je nužna doplata i doplatio posebnu kategoriju ili oblik prijevoza odnosno smještaja, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u objektu smještaja, odnosno mjesto u prijevoznom sredstvu kojim se obavlja prijevoz za vrijeme realizacije Paketa aranžmana u zemlji u kojoj se usluga izvršava.

## ČLANAK 10. – Reklamacije

U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik izjavi prigovor koji se odnosi na neispunjenje odnosno djelomično ispunjenje pojedine usluge koja čini Paket aranžman, dužan je taj prigovor podnijeti osobi koja je dužna tu uslugu uredno izvršiti, odmah po saznanju, a Organizatoru putovanja u roku 8 dana od završetka putovanja.Prigovor uložen nakon protoka navedenog roka, Organizator putovanja nije dužan uzeti u razmatranje. Kada je u Agenciji,Putnik kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUBAGENT, isključivo odgovornost za sve usluge odnosno njihovo objavljanje ili nepotpuno objavljanje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne Agencija – posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija – posrednik obvezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA. Putnik može na samom mjestu reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. Putnik je dužan suradivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. Dok Organizator putovanja ne donese rješenje prigovora, a obavezan je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, Ug.Putovanja/Putnik odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog priopćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost na naknadu idealne štete.

## ČLANAK 11. – Potvrda o uplaćenju jamčevini

Ovaj ugovor vrijedi kao potvrda o uplaćenju jamčevini za osiguranje u slučaju stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Agencija je zaključila policu osiguranja jamčevine kod UNIQA OSIGURANJE d.d., Planinska 13a, HR-10000 Zagreb, tel.+385(0)1 632 4200, br. POLICE **45 – 7002488017**. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, dužni ste uz predočenje Ugovora o zaključenom paketu aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno i isključivo originalnim primjerkama priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati UNIQA OSIGURANJE d.d. Podružnica Split, Domovinskog rata 29, tel.+385(0)21 485 274 ili fax.+385(0)21 485 273, u svrhu naplate Vaših potraživanja.

**ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZINIM ODNOSIMA.**