

# UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

## 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 koji je sastavni dio ovog ugovora. **Organizator putovanja – DESTINATIONS F-TOURS d.o.o.**, putnička agencija. **Ugovaratelj putovanja** – svaka osoba koja s Organizatorom putovanja sklopi **Ugovor o zaključenom turističkom 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** – pisani materijal izdan od strane agencije 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 nalog neposrednom davatelju usluga da osobama na čije ime glasi pruži navedene usluge. **Subagent** – treće osobe putem kojih Organizator putovanja promovira, prodaje i uvagava 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 različito 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 (ili Subagenta) i Ugovaratelj putovanja. Potpisom Ugovora ili vouchera 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 za 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 se uruča u cijenu putovanja. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, Ugovaratelj turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 30 % ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmiruje 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 ovdje definiranog pologa, Agencija nije dužna obavijestiti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni Putnik samo prihvati ponudu, 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 osiguravajuća 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 Paket aranžmana/Individualna putovanja izražene su 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 Paket aranžmana/Individualna putovanja u pravilu ne uključuje, osim ako nije drugačije ugovoreno, pristojbe zračnih luka, troškove pribavljanja i izdavanja vizu, ulaznice za objekte koji se posjećuju te neobvezatne sadržaje. Cijena Paket aranžmana, ako Ugovorom nije drugačije određeno, u pravilu uključuje usluge prijevoza, smještaja i ugostiteljskih usluga, troškove organizacije putovanja i obvezna zakonska osiguranja (jamčevina). Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je važeća 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 Paket 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 paket aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkilirane su na bazi trenutno važećih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GORIVO – KEROZIN) 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 Ugovaratelja putovanja/Putnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 10%, Organizator putovanja je obavezan zatražiti suglasnost Ugovaratelja 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 PRIJEVOZNIKA, 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 koriste 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 aranžmane 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, moguća su izmjene reda letenja kratko vrijeme prije početka putovanja. O izmjenama je Agencija obavezna 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 Ugovaratelja putovanja odnosno Putnik je dužan potvrditi u **pisanom obliku** bilo dopisom, telefaksom ili e-mailom. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanoj 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 | 20 % cijene *(min. 300,- kn) |
| - 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                 |

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

UGOVARATELJ PUTOVANJA/PUTNIK IMA PRAVO NA POVRAĆI I ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA (osiguranje od rizika otkaza ide uz nadoplatu, ako nije 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 će od Agencije dobiti potvrde o uplaćenom dijelu paket aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu paket aranžmana i povratu dijela kojeg Ugovaratelj putovanja/Putnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obavezan je Ugovaratelj putovanja/Putnik pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate Ugovaratelja putovanja/Putnika aranžmana. U slučaju da u odredištu u koje je predviđeno ugovoreno putovanje dođe od izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti, Ugovaratelj 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 terminska skala troškova otkaza. Povrat novca objavljuje se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Organizatoru putovanja, te potpisivanja priznanice o primitku povrata. Svi programi putovanja koje objavljuje Organizator putovanja, sadržavaju obvezno osiguranje svih sudionika od POSLJEDICA NESREĆNOG SLUČAJA s pokrićem:

- |  |              |
|--|--------------|
| - za slučaj smrti uslijed nezgode                      | 15.000,- €UR |
| - za slučaj 100 % trajnog invaliditeta uslijed nezgode | 30.000,- €UR |

Organizator putovanja je dužan Ugovaratelju putovanja/Putniku ponuditi putno zdravstveno osiguranje za inozemstvo (uz nadoplatu, ako nije uključeno u cijenu Paket aranžmana) prema uvjetima objavljenim od strane Osiguratelja, kada Osiguratelj pod uvjetima definiranim Ugovorom o osiguranju, nadoknađuje putniku iznos kojeg je Agencija naplatila. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA ZA POKRIĆE bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga te kroničnih bolesti.

Organizator putovanja ima obavezanje prtljage uključeno u cijenu svakog paket aranžmana. 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 ali 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 neizravnih 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 iznijeti te svoje izvorne dokumente, 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 Paket aranžmana uvjetovan neispravošću 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 Paket aranžmana kada je ponašanje Putnika bilo u neskladu s pravim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se nalazio u trenutku prekida korištenja Paket aranžmana. Svu pričinjenu štetu u sredstvima prijevoza ili objektima smještaja, kao i na ostalim objektima, snosi isključivo počinilac, odnosno osoba koja je odgovorna za počinilaca kada počinilac 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 počinilac štete, prekršaja ili kaznenog djela. Kada je grupa koja koristi aranžman UČENIČKA/MATURALNA EKSKURZIJA, uobičajena je praksa hotelu 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 pričinjene štete, nakon odjave iz hotelskih soba, grupi se depozit vraća. Ukoliko je zbog bilo kakve pričinjene 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 Paket 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 proteka 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 obavljanje ili nepotpuno obavljanje 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 naznačen, kod davatelja usluge. Putnik je dužan surađivati 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, Ugovaratelj Putovanja/Putnik odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili 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 – 7002558544. U slučaju potrebe aktiviranja jamčenog osiguranja, dužni ste uz predložene Ugovora o zaključenom paketu aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno i isključivo originalnim primjercima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati UNIQA OSIGURANJE d.d. Podružnica Split, Dornovinskog 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 IZRIJEKO DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJE SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZNIH ODNOSIMA.**