

UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

Članak 1.

F-TOURS PUTOVANJA d.o.o., putnička agencija, sa sjedištem u Splitu, Hrvojeva 1 (u daljem tekstu Agencija), i poslovnicom u Splitu, HRVOJEVA 1, registrirana je za obavljanje djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA TUROPREDAJER, rješavanje TRGOVAČKOG SUDA U SPLITU. Temeljni kapitali Tvrtke je 20.000,- kuna i uplaćen je u cijelosti. Tvrtka posluje pod MB 2104377, MBS 060221101, OIB: 36797945061 i IDENTIFIKACIJSKIM KODOM AGENCIJE: HR-AB-21-060221101.

Članak 2.

Agencija organizira sve vrste putovanja u Zemlji i inozemstvu. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa – paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje kao SUBAGENT programe drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika, gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa. Aranžman se smatra ugovorenim-zaključenim nakon potpisivanja UGOVORA O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVORA O POSLOVNOJ SURADNJI kada se ugovor zaključuje za skupinu putnika, odnosno po uplati nekog od iznosa cijene aranžmana ili dijela iznosa uz neoporno osiguranje plaćanja preostalog iznosa. Potpisivanjem nekog od navedenih ugovora, odnosno uplatom cijelog iznosa cijene aranžmana ili pologa, smatra se kako korisnik aranžmana razumije ove opće uvjete, kao i uvjete iz predmetnog ugovora, te kako ih u cijelosti prihvaća kao isključivi temelj za uređenje međusobnih prava i obveza. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno te su oni potrebni u procesu realizacije tražene usluge. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika izdati 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 3.

Agencija na svim programima putovanja za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je vrijedna prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana 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 aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, strajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Korisnika aranžmana, ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni.

Članak 4.

Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA. Obračun je prema SREDNJEM TEČAJU ZA EUR HRVATSKE NARODNE BANKE. Za tečajne promjene iznad 3% agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, naručitelj – korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 40 % ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmire najkasnije 30 dana prije početka korištenja aranžmana. Kada se radi o "rezervaciji na upit", korisnik turističkog aranžmana dužan je 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 obaviti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni korisnik aranžmana samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija.

Članak 5.

Agencija ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati 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 korisnicima turističkog aranžmana. Kada se koriste sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice promjena reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI isključena je svaka odgovornost Agencije za eventualni stečaj, promjenu satnice 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“ 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 smijera, 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 pansionске usluge naznačene u programu putovanja.

Članak 6.

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENO. Datum zaprimanja pismenog otkaza i ostale dokumentacije kojom se otkaz opravdava, u poslovnicu Agencije, čini temelj za obračun nastalih troškova:

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

UČENIČKE EKSKURZIJE U HRVATSKOJ

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (min. 300,- kn)	15 % cijene
- za otkaz 29-22 dana prije početka putovanja	35 % cijene
- za otkaz 21-15 dana prije početka putovanja	40 % cijene
- za otkaz 14-08 dana prije početka putovanja	75 % cijene
- za otkaz 07-00 dana prije početka putovanja	100 % cijene

UČENIČKE EKSKURZIJE U INOZEMSTVU (svi aranžmani uključuju OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA)

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (min. 300,- kn*)	15 % cijene
- za otkaz 29-22 dana prije početka putovanja	35 % cijene
- za otkaz 21-15 dana prije početka putovanja	50 % cijene
- za otkaz 14-08 dana prije početka putovanja	75 % cijene
- za otkaz 07-00 dana prije početka putovanja	100 % cijene

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

KORISNIK ARANŽMANA IMA PRAVO NA POVRAT I ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA (uz nadoplatu, osim za EKSKURZIJE SREDNJIH ŠKOLA U INOZEMSTVO, gdje je UKLJUČENO U CIJENU aranžmana), ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR I TO ISKLJUČIVO IZRAVNO OD OSIGURATELJA.

Za takav slučaj, Korisnik od Agencije dobija potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Korisnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obvezan je Korisnik pribaviti isključivo sam.

Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana.

U slučaju da u odrediti u koje je predviđeno ugovoreno putovanje dođe od izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti, putnik ima pravo na otkaz aranžmana uz povrat sredstava, ISKLJUČIVO U SLUČAJU DA MINISTARSTVO ZDRAVSTVA RH OBJAVI ZABRANU PUTOVANJA U NAVEDENOM DESTINACIJU. U svakom drugom slučaju, ukoliko putnik otkazuje aranžman, primjenjuje se gornja teminska skala troškova otkaza. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primatku povrata.

Članak 7.

Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinuću o najboljem interesu Korisnika turističkog aranžmana. Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana pružiti sve usluge navedene u programu putovanja, a odgovorna je za neobavljanje dijela aranžmana uz pravo korisnika na naknadu u maksimalnoj visini stvare vrijednosti neobavljenog dijela aranžmana, a koju Korisnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR. Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. te kasnjenja prijevoznih sredstava, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama.

Članak 8.

Korisnik aranžmana je obvezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Korisnik aranžmana dužan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnosti putnih isprava. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Korisnik izgubio, zaboravio ili uništio. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja turističkog aranžmana kada je ponašanje korisnika aranžmana bilo u neskladu s pravim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana. Svu pričinjenu 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 EKSKURZIJA, uobičajena je praksa hotela izdavati ključeve nakon naplate DEPOZITA koji se kreće u rasponu od 20 EUR do 40 EUR po učenicu, kao jamstva da se neće počiniti šteta odnosno remetići 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 obvezan izdati račun sa obrazloženjem naplate.

Članak 9.

Ukoliko korisnik turističkog aranžmana 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 sam kojim se obavlja prijevoz za vrijeme realizacije turističkog aranžmana.

Članak 10.

Ako su usluge u programu obavljene u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu odštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA, ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA. Kada korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao subagent-posrednik, prihvaća sve uvjete odgovornog organizatora programa. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana 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 ODGOVORNOG 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. Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema službenom postupku: Na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni.

Najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor na mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisano od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije odnosno Organizatora. Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog pripočavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Članak 11.

Cijene aranžmana definirane programom putovanja, definiraju se za određeni broj putnika u sredstvu prijevoza te način i sredstvo plaćanja. Potpisom ugovora, Korisnik je obvezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Cijene svih 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 GORIVO – KEROZIN) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjerni iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih poremećaja cijena goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Korisnika. U slučaju potrebe povećanja cijene za više od 10%, Agencija je obvezna zatražiti suglasnost Korisnika. U slučaju da Korisnik odbije dati suglasnost za povišenje cijene, Agencija je obvezna Korisniku 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 Korisnik odustaje od aranžmana.

Članak 12.

Svi programi putovanja koje objavljuje Agencija, sadržavaju obvezno putno osiguranje svih sudionika od NEZGODA s pokrićem:

- za slučaj smrti usljed nezgode	20.000,- kn
- za slučaj 100 % trajnog invaliditeta usljed nezgode	40.000,- kn

Korisnik aranžmana nema prava na odštetu kada šteta nije nastupila kao posljedica nezgode, odnosno kada je do nezgode došlo dok je umesrećeni bio pod utjecajem alkohola, odnosno bilo kakvih opijata. Agencija uključuje u sve programe školskih ekskurzija u inozemstvu potpuno putno zdravstveno osiguranje, s cjelovitim pokrićem bolničkih troškova odnosno eventualno potrebnih troškova repatrijacije do uključivo 15.000,- EUR; a za ostale paket aranžmane, 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 sukladno Članku 6. a nakon odustajanja korisnika aranžmana od putovanja-otkaza. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA za pokrivanje bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga te kroničnih bolesti.

U slučaju nestanka ili oštećenja/uništenja prtljaga za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljaga iz objekata smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je korisnik posredstvom Agencije zaključio putno osiguranje prtljaga, Agencija je dužna 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. Za slučaj stečaja, Agencija je zaključila policu osiguranja jamčevine s pokrićem po pojedinačnom paket aranžmanu do visine 35.000,- kn, iz Ugovora o Jamčevini kod OSIGURANJE ZAGREB d.d. Ugovor o paket aranžmanu SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆNOJ JAMČEVINI PREMA POLICI OSIGURANJA KOJU JE SKLOPILA AGENCIJA. Kada za skupinu putnika neka od institucija (ŠKOLA, SPORTSKI KLUB i slično) zaključuju Ugovor, isti se smatra i potvrdom o jamčevini. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, dužni ste uz predložene Ugovore o primljenom turističkom paketu aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno originalnim zaključnicama priznanica za uplatu u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati OSIGURANJE ZAGREB d.d. podružnica Split, u svrhu naplate Vaših potraživanja.

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