

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator Vašeg putovanja, PANTURIST d.d., jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu kojeg on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisan način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencija nadležnih vlasti i sl.)

2. PRIJAVA I UPLATE

Prijave za putovanje primaju se u poslovnicu organizatora putovanja, kao i u poslovnica agencija koje on ovlasti. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva određeni program putovanja.

- Prilikom prijave gost uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, a preostalih 60% iznosa treba uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put.
- Za rezervacije na upit uplaćuje se predujam prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćenog predujma. Ako gost ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćeni predujam za pokrivanje troškova rezervacije.

Na dan prijave gost potpisuje Ugovor pod naznakom „upoznat sam s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

3. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje, sve što je organizator naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih gost posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunavaju se prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na dan putovanja.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost gosta (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 10%, gost ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja.

5. PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja ima pravo izmijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci ili ukloniti (vidi točku 1.). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

6. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bile bi opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana.

Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator objavljuje minimalni broj putnika. Organizator je dužan sve goste izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pisanim putem. Datum pisanog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kuna,
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta naplaćuje 25% cijene aranžmana,
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta naplaćuje 40% cijene aranžmana,
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta naplaćuje 80% cijene aranžmana,
- za otkaz do 7 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana,
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator naplaćuje cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve ostale bitne promjene. Ako gost koji otkazuje putovanje nade novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize, a ni putnih isprava.

8. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan gostu pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

9. OBVEZE PUTNIKA

Gost je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi gost. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev gosta, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator puta ne jamči ishođenje viza;

- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemljama za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni
- ~~proškovati~~ ~~čarolške~~ i/ili ~~zvezne~~ propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja;
- pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj
- ~~prati~~ ~~prati~~ se naputka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora putovanja;
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana);

U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

10. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenje ili izgubljeni prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporučuje se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljeni prtljagu gost upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenja ili gubitak nastupili.

11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“ br. 68/07 – daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su gostu ponuditi „paket“ putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja u inozemstvu tako i u Republici Hrvatskoj. Prihvaćanjem Ugovora o putovanju, kojeg čine i ovi Opći uvjeti putovanja, gost potvrđuje da mu je bio ponuđen „paket“ putnih osiguranja.

12. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE

Ako gost nije izričito ugovorio sobu / apartman s posebnim odlikama, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu / apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti gostov dodatni zahtjev za smještajem (komfort, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekalitetno izvršene, gost može zahtijevati razmjernu oštetu tako da priloži pisani prigovor. Svaki putnik (nositelj Ugovora) ima pravo prigovora zbog neizvršene usluge. Svaki gost (nositelj Ugovora) prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak skupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom je sljedeći:

- odmah, na samome mjestu, gost reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Gost je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci prigovora. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara plaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadu gostu, reklamaciju niti na nju odgovoriti;
- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, gost s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluge o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka, koje obojica potpisuju. Gost zadržava jedan primjerak ove potvrde;
- najkasnije 8 dana po povratku s puta gost predaje prigovor na prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pisanu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana;
- organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluge za najviše 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odredišta putovanja;
- dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete. Gost koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije člana UHPA-e i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspoložive svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA-e. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će gost, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.

14. NADLEŽNOST SUDA

U smislu točke 13. ovih Uvjeta, gost iz dotičnog programa ima pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako gost nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

15. UPOZORENJE

Ovi Opći uvjeti putovanja, koje primjenjuju članice Udruge hrvatskih putničkih agencija (UHPA) sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s organizatorom putovanja odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Moguća / predviđena odstupanja od ovih Uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem Ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i Uvjete putovanja. Ovo izdanje teksta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

16. NAPOMENA

Cijene u kunama čine protuvrijednost EUR-a po srednjem tečaju Hrvatske narodne banke (HNB) na dan izračuna te podliježu promjeni promjenom tečaja, ali ne niže od početne cijene.