

OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA

1. Predmet ugovora

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa između organizatora putovanja – turističke agencije LUNA MELLIS TRAVEL D.O.O. (u daljnjem tekstu AGENCIJA) i PUTNIKA, odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj ugovor o putovanju poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ugovor se smatra obavezujućim po potpisivanju od strane djelatnika agencije (djelatnik agencije Luna Mellis Travel) i PUTNIKA. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke po pismenoj potvrdi putem maila, faksa.

Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je AGENCIJI dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

2. Rezervacije i plaćanje

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, telefaksom ili elektronskom poštom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije.

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 40% cijene aranžmana. Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dana prije početka putovanja, osim u slučaju obrocnog plaćanja. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrać će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije.

Za sve rezervacije uključivo i rezervacije "na upit", AGENCIJA naplaćuje naknadu za troškove rezervacije prema cijenu odgovornog organizatora, a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan za takvu rezervaciju "na upit" uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 8. ovog ugovora. Tako zatraženu rezervaciju „na upit“ AGENCIJA se obvezuje obraditi u roku od 3 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko AGENCIJA u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, kompletan iznos uplate bit će u cijelosti vraćen putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane AGENCIJE potvrđenu rezervaciju, troškovi uplate se ne vraćaju uključujući i naknadu za troškove rezervacije. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima i pravilima kompanija.

3. Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena paket – aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije navedeno drugačije) uključuje: usluge prijevoza s putničkim prozbama zračnih luka, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije navedeno u programu putovanja) fakultativne i posebne usluge, izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koje se posjećuje. Ove usluge treba zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge.

AGENCIJA može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera, i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti AGENCIJI u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi AGENCIJU u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti, ugostiteljski objekti i prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Agencija ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

5. Putni dokumenti, poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Ukoliko putnik želi da Agencija osigura vize za ugovoreno putovanje, putnik je prilikom prijave dužan AGENCIJI dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. AGENCIJA ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrać će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunje uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, priznajući se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te suradivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a AGENCIJA otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmire kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) u recepciji. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje AGENCIJU te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. AGENCIJA otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

6. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obavezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja za vrijeme cijelog boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti kod AGENCIJE, pri čemu AGENCIJA sudjeluje samo kao posrednik.

7. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi prema odredbama osiguravajućeg društva čije police putnog osiguranja Agencija posreduje. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a AGENCIJA se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

8. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik otkáže ili prekine uplaćeni aranžman, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova. AGENCIJA od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

- do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

-od 7 do 0 dana prije polaska i nakon polaska, te za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. AGENCIJA zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik - nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, AGENCIJA smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

9. Otkazivanje putovanja od strane AGENCIJE ili promjena programa putovanja

Ako AGENCIJA prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pismenom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti AGENCIJE prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglašavanja na ponudu, AGENCIJA se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je AGENCIJA ponudila smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema AGENCIJI s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizašao iz prvotnog ugovora.

Ako AGENCIJA nakon početka putovanja nije pružila veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, AGENCIJA može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni prestanak putnika AGENCIJA može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekima drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od AGENCIJE za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

Ako AGENCIJA nije mogla na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, AGENCIJA će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je putnik s time suglasan, te mu nadoknadi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora putnika. AGENCIJA će prigovor rješavati na način naveden u točki 11. ovog ugovora. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

AGENCIJA je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za AGENCIJU da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putniku ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

AGENCIJA zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je AGENCIJA bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

AGENCIJA zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje AGENCIJA ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

AGENCIJA ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. AGENCIJA ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

10. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora

Za sve aranžmane gdje je AGENCIJA glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je AGENCIJA posrednik odnosno 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.

11. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog nepotpune ili nekvalitetne ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor AGENCIJI, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u određitu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. AGENCIJA neće uzeti u razmatranje grupe prigovore.

AGENCIJA je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, AGENCIJA može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužna, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnosioca prigovora. AGENCIJA će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. U slučaju sklapanja ugovora po "Fortuna sistem" ili po "Last minute ponudi", putnik nema pravo prigovora na kvalitetu smještaja. Dok AGENCIJA ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudске ustanove ili davanja informacija u medije.

12. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti AGENCIJU o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). 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 posjedovati potvrde i dokumente o tome.

13. Prtljaga

Prijevoz prtljage od određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. AGENCIJA ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Euroherc Osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 282, 10000 Zagreb, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: 744176

15. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, AGENCIJA ima kod osiguravajućeg društva Euroherc Osiguranje d.d., sklopljen ugovor (broj 744169) o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

16. Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s AGENCIJOM odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji AGENCIJE. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.