

# OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA

## SAMOBORČEK EU GRUPA d.o.o.

### OSNOVNE UPUTE

Opći uvjeti putovanja sastavni su dio svakog Ugovora ili vouchera kojega zaključuju turistička agencija SAMOBORČEK EU GRUPA d.o.o. (u daljnjem tekstu: turistička agencija) i putnik (u daljnjem tekstu: ugovaratelj putovanja). Turistička agencija će realizirati program putovanja u cijelosti, osim u slučaju izvanrednih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, intervencija nadležnih tijela državnih službi i sl.).

#### 1. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanja, primaju se u poslovnicama turističke agencije, kao i u poslovnicama agencija s kojima imamo potpisani ugovor o poslovno-tehničkoj suradnji. Prilikom prijave, svaki je putnik dužan dati sve podatke i dokumente koje zahtjeva određeni program putovanja. Svaka prijava putovanja postaje punovažna uplatom predujma. (voucher, odnosno ugovor).

Prilikom prijave za paket aranžman, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, putnik uplaćuje predujam u iznosu od 30% od ukupne cijene aranžmana po osobi, dok se preostalih 70% iznosa do pune cijene aranžmana obvezuje uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja. Ako putnik ne uplati preostali iznos najkasnije do navedenog roka, agencija će automatski (bez pismenog/usmenog ili bilo kakvog drugog kontakta ili obavijesti) otkazati putniku navedeno putovanje te zadržati uplaćeni iznos predujma. Putnik se u cijelosti odriče prava na kamatu na djelomične ili ukupne jednokratne uplate, kao i na kamatu po osnovi obročnih predujmova koje je turističkoj agenciji uplatio više od mjesec dana prije početka zakazanog putovanja

#### 2. SADRŽAJ I CIJENA PUTOVANJA

Sadržaj putovanja uključuje sve što je turistička agencija navela u programu putovanja u rubrici cijena aranžmana uključuje. Posebne usluge su sve one usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja, pa ih samim time putnik plaća zasebno. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i naplaćuju se kao dodatak na utvrđenu cijenu putovanja. Fakultativne ili posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja, plaćaju se direktno turističkom pratitelju ili predstavniku turističke agencije i to u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene putovanja su objavljene u kunama i to prodajnom tečaju valute zemlje u koju se putuje, a po tečaju poslovne banke organizatora putovanja. Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena.

Turistička agencija ostvaruje pravo na povećanje cijene programa i to najkasnije 14 dana prije zakazanog početka putovanja.

### **3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Smještajni kapaciteti koje turistička agencija nudi u svojim programima, opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, kao i druge usluge u ponudi hotela ili apartmana, pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, pa su samim time standardi smještaja, kao i pružene usluge, različiti i nisu usporedivi, pogotovu sastandardima EU zemalja.

Turistička agencija ne odgovara za usmene ili pismene informacije koje putnik dobije od djelatnika agencije ili na bilo koji način, a koje nisu u skladu s opisanim uslugama koje su kao takve navedene u samom programu. Drugim rječima, vrijedi samo ono na što se je agencija napismeno obvezala.

### **4. PROMJENA PROGRAMA**

Turistička agencija ima pravo promjeniti program, ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi pod točkom 1. ovih Uvjeta). Ugovoreni smještaj je moguće zamijeniti i to samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret turističke agencije. Ukoliko turistička agencija prije početka putovanja učini značajne promjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena i sl.), dužna je bez odgađanja o tome hitno obavijestiti putnika i ponuditi mu izmjenjeni ugovor. Putnik može u roku od 3 radna dana, računajući od dana primitka pisane obavijesti turističke agencije, izmjenjeni ugovor prihvatiti ili odbiti. U slučaju odbitka ili oglašivanja putnika na ponudu, turistička agencija se ovezuje i to u roku od 7 radnih dana, putniku vratiti uplaćeni dio cijene. Ukoliko putnik prihvati ponuđeni izmjenjeni ugovor, zamjensko putovanje se smatra novim ugovorom o putovanju, a putnik se po toj osnovi odriče svih svojih potraživanja prema turističkoj agenciji, a s osnova prvotnog ugovora. Ukoliko turistička agencija nakon početka putovanja nije pružila veći/manji dio ugovorenih usluga, a sve iz razloga izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogla predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, može u dogovoru s putnikom i uz njegovu suglasnost, izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, na svoj teret u odnosu na sklopljeni ugovor, s time da se putnik u tom slučaju odriče prava na potraživanje naknade štete po osnovi potraživanja koja bi mogla nastati s osnova međusobno ugovorenih i izmjenjenih dijelova programa, odnosno izmjenjenog dijela putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

### **5. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA OTKAZ**

Turistička agencija može otkazati putovanje u potpunosti ili djelomično, ukoliko prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se kao takve ne mogu izbjeći niti otkloniti, a čiji nastup bi u vrijeme objave i prodaje programa, turističkoj agenciji bio opravdan razlog da se program ne objavi, odnosno da se za navedeno putovanje ne primaju prijave. Turistička agencija također može otkazati putovanje ako se ne prijavi neophodno potreban broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Uz program svakog putovanja, turistička agencija je dužna navesti minimalno potreban broj putnika, da bi uopće došlo do realizacije putovanja. Turistička agencija preuzima obvezu obavijestiti putnike o otkazu putovanja i to najmanje: 5 dana prije početka paket aranžmana te im po osnovi otkaza putovanja, vratiti cjelokupno uplaćeni iznos putovanja, a isti se odriču prava potraživanja eventualne naknade štete od strane putničke agencije.

## **6. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA**

Ukoliko putnik otkazuje putovanje zbog bilo kakvog razloga, mora to učiniti pisanim putem. Datum zaprimanja pismenog otkaza putovanja od strane putnika, predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova.

Za paket aranžmane, obračun troškova odustajanja od putovanja, vršiti će se prema slijedećoj tabeli, osim ako na samom programu putovanja nije drugačije navedeno:

- za otkaz do 30 dana prije polaska, turistička agencija naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 kn,
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska, turistička agencija naplaćuje iznos od 30% cijene aranžmana,
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska, turistička agencija naplaćuje 40% cijene aranžmana,
- za otkaz od 14 do 8 dana prije polaska, turistička agencija naplaćuje 80% cijene aranžmana,
- za otkaz od 7 do samog dana polaska, turistička agencija naplaćuje 100% cijene aranžmana.

Ukoliko se putnik ne pojavi ili otkáže putovanje nakon njegova početka, turistička agencija će zadržati cjelokupno naplaćeni iznos putovanja.

Kada su stvarno nastali troškovi ili u slučajevima kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih u navedenoj ljestvici iz stavka 2. ove točke, turistička agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene koje se odnose na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene putovanja. Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, turistička agencija će za troškove uzrokovane zamjenom zaračunati do 5% od vrijednosti putovanja. Kod otkazivanja svih oblika putovanja, ne isplaćuje se trošak nabave vize/a, a ni drugih putnih isprava (putnog osiguranja).

## **7. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE**

Turistička agencija je dužna:

- brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga i to pažnjom dobrog stručnjaka, te se brinuti o pravima i interesima putnika suglasno pravilima struke i običajima u turizmu,
- putniku pružiti sve navedene usluge,
- upoznati putnika sa izvorima informacija u zemlji u koju putuje, kao i sa stupnjem rizičnosti putovanja u izabranu zemlju,

- voditi knjigu žalbe u svakoj svojoj poslovnici sukladno važećim zakonskim propisima.

Turistička agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršavanja usluga koje su prouzročene uslijed više sile ( točka 1. ovih Uvjeta ), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim zakonskim propisima i međunarodnim konvencijama. U svakom od navedenog slučaja, putnik podmiruje sve dodatne troškove.

## **8. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, turistička agencija može i to na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju, s time da turistička agencija ne jamči i samo izdavanje vize,

- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U slučaju potrebe, putnik je dužan priložiti liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju turističku agenciju, te se prema putniku obračunavaju otkazni troškovi sukladno točki 6. ovih općih uvjeta,

- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i onih država kroz koje putnik putuje ili boravi tijekom putovanja, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima, te u cijelosti surađivati s izvršiteljima navedenih usluga i to u dobroj namjeri,

- pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije,

- prilikom polaska na putovanje, turističkom pratitelju ili predstavniku turističke agencije predočiti dokument o plaćenom aranžmanu ( original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana, izletničku karti ili slično ).

U slučaju nepoštivanja bilo koje od navedenih obveza, putnik u cijelosti odgovara turističkoj agenciji za naknadu štete.

## **9. PRTLJAGA**

Ukoliko putnik putuje zrakoplovom, ima pravo na prijevoz prtljage sukladno odredbama zračnog prijevoznika. Troškove viška prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo unijeti u autobus 1 komad prtljage (torbu) čija vrijednost ne prelazi kunksku protuvrijednost od 100 US\$, kao i skije ili snowboard. Nije dopušteno u autobus unositi sanjke ili bob. Prijevoznik za izgubljenu ili uništenu prtljagu odgovara do navedenog iznosa, samo u slučaju da je do iste došlo za vrijeme prijevoza. Putnik je dužan voditi računa o svojim osobnim stvarima, koje je kao takve unio u autobus i

kod svakog napuštanja autobusa, te iste stvari ponijeti sa sobom. Turistička agencija i prijevoznik ne odgovaraju putniku za gubitak ili oštećenje takvih stvari.

Turistička agencija nije odgovorna za uništenu ni otuđenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (putniku se svakako savjetuje najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgublenu prtljagu, putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno o činjenici gdje su oštećenja ili gubitak prtljage nastali.

## **10. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, turistička agencija je dužna putniku ponuditi osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja, te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga u cijelosti upoznati sa sadržajem i obimom svake od navedenih polica. Turistička agencija je dužna upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju turistička agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana, a koji turistička agencija ima zaključen s Triglav osiguranjem d.d..

## **11. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE**

Ako putnik prilikom ugovaranja putovanja, nije ugovorio sobu ili apartman sa posebnim odlikama, obvezuje se prihvatiti bilo koju službeno registriranu sobu ili apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisan u katalogu putovanja i cjeniku. Ukoliko je to moguće, turistička agencija će pokušati zadovoljiti dodatni zahtjev putnika za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl. ), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Smještaj u sobe i apartmane je poslije 16:00 sati. Rani smještaj, tzv. rani check-in doplaćuje se sukladno cijeniku hotelijera.

Turistička agencija SAMOBORČEK EU GRUPA d.o.o. ne prodaje i ne nudi smještaj u trokrevetne i četverokrevetne sobe i u hotelima, osim ako to u programu putovanja nije navedeno kao opcija, tj. mogućnost. U programima gdje je opcionalno navedena mogućnost smještaja u trokrevetnoj ili četverokrevetnoj sobi, treći i četvrti krevet su obavezno i uvijek pomoćni ležajevi koji nisu iste kvalitete u usporedbi s ostalim ležajevima i ne pružaju isti komfor. To su najčešće ležajevi na sklapanje i predviđeni su za smještaj djece do 12 godina, nikako odraslih osoba. Agencija ne preporučuje smještaj odraslih osoba u trokrevetnim i četverokrevetnim sobama.

## **12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su usluge od strane turističke agencije nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki prigovor putnika se podnosi zasebno, budući da turistička agencija neće rješavati postupak grupnih prigovora.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samom mjestu pružanja usluge, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja ili predstavnika turističke agencije, a ukoliko istoga nema, onda se reklamacija predaje izvršitelju usluge. Pri tome je putnik dužan surađivati sa turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije, kao i sa samim izvršiteljem usluge i to u dobroj vjeri, a sve sa ciljem otklanjanja uzroka prigovora. Ukoliko putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje u cijelosti odgovara uplaćenju usluzi, turistička agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju, niti je u obvezi o istoj se očitovati.,

- ukoliko uzrok prigovora ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik se obvezuje zajedno sa turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije ili izvršiteljem usluge o tome sastaviti pismenu potvrdu, te po jedan potpisani primjerak od strane svake osobe, zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe same turističke agencije,

- najkasnije u roku od 8 dana po povratku sa putovanja, putnik predaje pisani prigovor na adresu turističke agencije. Turistička agencija će uzeti u postupak samo one prigovore koji su potpuno dokumentirani, dostavljeni u ostavljenom roku i potpisani od strane ovlaštenih osoba iz prethodnog stavka ove točke, sa svim eventualno potrebnim priložima (računi za dodatne troškove i sl.),

- turistička agencija će se pismeno očitovati na tako zaprimljen pismeni prigovor putnika i to u roku od 15 dana, računajući od dana primitka istog. Pri tome će turistička agencija rješavati samo one prigovore, čiji se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge,

- za vrijeme dok se turistička agencija u zadanom roku od 15 dana ne očituje prema putniku, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe u rješavanju nastale situacije, kao što su: arbitraža UHPE ili druge institucije, davanja informacija u medije i slično.

Turistička agencija i putnik su suglasni, da će svaki eventualno nastali spor, pokušati riješiti mirnim putem, dogovorno, a ukoliko u tome ne uspiju, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu turističke agencije. Mjerodavno prava prilikom rješavanja prigovora je hrvatsko pravo.

### **13. ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Turistička agencija će kao poslovnu tajnu, čuvati sve što je saznala o putniku i bez njegova odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćavati podatke o: njegovoj adresi, mjestu i vremenu putovanja, boravku, uplaćenju cijeni, kao ni otkrivanja imena njegovih suputnika.

Turistička agencija neće davati osobne podatke putnika bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja putnika, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela državne vlasti.

### **14. OSIGURANJE JAMČEVINE**

Sukladno odredbama Zakona u pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe

koje su uplatile akontaciju za putovanje, trebaju na najbrži mogući način kontaktirati osiguravatelja navedenog na ugovoru o putovanju ili na drugom odgovarajućem dokumentu.

## **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi opći uvjeti putovanja, sastavni su dio ugovora o putovanju koji putnik sklapa sa turističkom agencijom SAMOBORČEK EU GRUPA d.o.o., odnosno agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine aranžmane. Svaka moguća/predviđena odstupanja od ovih uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik u cijelosti prihvaća program i Opće uvjete organizacije putovanja. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta organizacije putovanja, prestaju vrijediti " Upute i opći uvjeti putovanja " ranijih izdanja.

U Zagrebu, 01. siječnja 2016.