

OPĆI UVJETI USLUGA PUTOVANJA

paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana, izleta, smještaja i ostalih usluga putovanja

1. SADRŽAJ USLUGE

Turistička agencija Autotrans (nastavno Turistička agencija) jamči provedbu usluga putovanja prema predugovornim informacijama/programu putovanja i/ili promidžbenom materijalu koji ste primili. Sadržaj usluge putovanja agencija će ostvariti u potpunosti na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, prometne nezgode, i sl.). Turistička agencija ne odgovara za provedbu usluge putovanja koju ne kombinira kao organizator putovanja već samo posreduje u prodaji.

Turistička agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internet stranicama kao ni za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenog materijala i programa na koje je skrenuta pažnja korisniku usluge putovanja (nastavno putniku) prije davanja predugovornih informacija pa se u tom smislu mjerodavnima smatraju predugovorne informacije, a ne informacije u promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

2. PRIJAVE, UGOVARANJE I UPLETE

Prijave za usluge putovanja primaju se u poslovnica Turističke agencije i u poslovnica turističkih agencija prodavatelja, dostavom potrebnih podataka osobno, telefonom, faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave putniku će biti ponuđena potvrda/ugovor koji se smatraju obvezujućim nakon što su ih potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, uplata na poslovni račun) i kada Turistička agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke i/ili dokumente potrebne za realizaciju usluge putovanja, te je odgovoran za svu štetu koja za njega ili organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

U slučaju da je putnik maloljetno dijete, ugovor se smatra obvezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada se roditelj (skrbnik) djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama ugovora, potpisom tog ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti.

a) Ukoliko u programu nije drukčije navedeno prilikom prijave za uslugu putovanja putnik uplaćuje 40 % vrijednosti iste, a ostatak od ukupne cijene najkasnije 45 dana prije polaska za krstarenja i daleka putovanja, a 30 dan prije polaska na ostala putovanja. Ukoliko putnik ne ispuni ovu obavezu smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene kapare.

b) Za izlet, transfer, prijevoz autobusom putnik je dužan najkasnije 7 dana prije izleta uplatiti 100% cijene.

c) Za zrakoplovnu kartu putnik je prilikom izdavanja dužan uplatiti 100% cijene.

d) Za "rezervaciju na upit" uplaćuje se kapara u iznosu od 15€. Turistička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene kapare. Ako putnik ne prihvatiti potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, turistička agencija će zadržati uplaćenu kaparu.

e) Ukoliko gost na nekom od prodajnih mjesta Turističke agencije rezervira smještaj koji će početi koristiti isti dan i koji će u cijelosti uplatiti u objektu smještaja, turistička agencija će za trošak rezervacije naplatiti, ukoliko ugovorom sa smještajnim objektom nije drukčije određeno, manipulativni trošak u visini od 10€ po rezervaciji. Na temelju uplaćenog manipulativnog troška gost će primiti pismenu potvrdu rezervacije koja sadrži sve neophodne podatke o smještaju.

Iznos koji je putnik uplatio Turističkoj agenciji više od mjesec dana prije početka realizacije ugovorene usluge smatra se kaparom i ista se uračunava u cijenu usluge.

3. SADRŽAJ I CIJENA USLUGE PUTOVANJA

Sadržaj usluge putovanja uključuje sve što je Turistička agencija navela u predugovornim informacijama/programu za tu uslugu. Kada se radi o paket aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu Turistička agencija će pored predugovornih informacija/programa putniku pružiti i druge standardne informacije na za to propisanom obrascu. Dodatne naknade/troškovi su usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, lučke pristojbe, ulaznice, takse, putno osiguranje, napojnice i sl. Dodatne usluge su posebno istaknute u predugovornim informacijama/programu putovanja i iste se trebaju zatražiti prije sklapanja Ugovora te se doplaćuju na osnovnu cijenu. Ukoliko Turistička agencija zatraži putnik je dužan unaprijed i posebno platiti one naknade/troškove koje su nužni za realizaciju usluge.

Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja plaćaju se pružatelju usluga u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene usluga putovanja su objavljene u eurima, izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja. Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe (turistički porezi,

pristojbe za slijetanje, naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman, a koji utječu na cijenu putovanja i za koje turistička agencija nije znala niti mogla utjecati. Turistička agencija ima pravo jednostrano povisiti cijenu putovanja do vrijednosti od 8% i o tome mora obavijestiti putnika do 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene bez obzira na postotak moguće je samo ako Turistička agencija u pismenoj formi najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika uz obrazloženo povećanje i izračun.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni 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. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, Turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti Turističku agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju Turističku agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

5. PROMJENA PREDUGOVORNIH INFORMACIJA/PROGRAMA PUTOVANJA

Turistička agencija ima pravo promijeniti predugovorne informacije/program putovanja ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1 ovih općih uvjeta). Ugovorene usluge putovanja mogu se zamijeniti samo onima iste ili više kategorije. Ako je Turistička agencija prije početka paket-aranžmana prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve ili predložiti povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, putnik može u roku koji odredi turistička agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora. Ako putnik ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom zadanog roka ugovor se smatra raskinutim. Ako izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili zamjenskom paket-aranžmanu imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na

primjereno sniženje cijene. Ako putnik ne prihvati izmjene ugovora i raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu turistička agencija će najkasnije u roku od 14 dana vratiti putniku uplaćeno. Turistička agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a putnikov nedolazak smatrat će se otkazom turističke usluge.

6. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA RASKID

Turistička agencija može raskinuti putovanje potpuno ili djelomično ako Turističku agenciju u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja.

Turistička agencija može također raskinuti putovanje, bez naknade štete putniku, ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Na programu/predugovornim informacijama za svako putovanje turistička agencija objavljuje minimalan broj putnika. Turistička agencija je dužna sve putnike izvjestiti o otkazu; najmanje 24 sata prije početka izleta, transfera, prijevoza autobusom, 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana U slučaju raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika Turistička agencija će putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje.

7. PRAVO PUTNIKA NA RASKID

Ako putnik želi otkazati uslugu putovanja, mora to učiniti pismeno i prije početka putovanja.

Datum primitka pismenog otkaza i očekivani troškovi Turističke agencije predstavljaju osnovu za obračun naknade za raskid. Naknada se obračunava na cjelokupan iznos cijene usluge putovanja. Osnova za obračun će biti slijedeća ljestvica:

- Putovanja u RH: za otkaz do 30 dana prije početka korištenja usluge turistička agencija zadržava 10% cijene usluge a najmanje 15€ za otkaz od 29 do 22 dana prije usluge 30%, za otkaz od 21 do 15 dana prije usluge 40%, za otkaz od 14 do 8 dana prije usluge 80%, za otkaz od 7 do 0 i nakon početka usluge 100% cijene usluge, osim ako pri ugovaranju paket aranžmana nije bilo drugačije navedeno.
 - Europska putovanja, daleka i poslovna putovanja, tečajevi stranih jezika: do 30 dana prije početka korištenja usluge turistička agencija zadržava 30%, 29 do 15 dana prije usluge 80%, 14 do 0 dana prije usluge i nakon početka usluge 100% cijene usluge odnosno cijeli iznos dane kapare, osim ako pri ugovaranju paket aranžmana nije bilo drugačije navedeno.
 - Krstarenja: pri ugovaranju krstarenja sa brodskim kompanijama vrijede posebni uvjeti naplate naknade troškova otkaza putovanja sukladno Općim uvjetima navedenih brodara
 - Putovanja zrakoplovom – prema uvjetima zrakoplovne kompanije
 - Izleti: do 8 dana prije polaska turistička agencija zadržava 10%, 7 do 4 dana prije polaska 50 %, 4 do 2 dana prije polaska 80%, 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 %
 - Transferi, povremeni prijevozi:
 - za otkaz do 50 dana prije polaska turistička agencija zadržava 10% a minimalno 100 € od ugovorene cijene
 - za otkaz 49 do 30 dana prije polaska turistička agencija zadržava 30% od ugovorene cijene
 - za otkaz 29 do 15 dana prije polaska turistička agencija zadržava 50% od ugovorene cijene
 - za otkaz 14 do 8 dana prije polaska turistička agencija zadržava 80% ugovorene cijene
 - za otkaz do 7 dana prije polaska, odnosno ukoliko se naručitelj ne pojavi na polasku ili otkáže prijevoz nakon njegovog početka, turistička agencija zadržava 100% od ugovorene cijene
- Ukoliko putnik ugovori putovanje u paket aranžmanu ima pravo raskinuti ugovor prije početka paket aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili njegovoj neposrednoj blizini. Ako je ugovor o putovanju u paket aranžmanu sklopljen izvan poslovnih prostorija Turističke agencije, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora bez navođenja razloga.

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže putovanje nakon njegova početka, Turistička agencija će zadržati cjelokupni naplaćeni iznos na ime naknade troškova. Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepjenja i sl. Kada su stvarno nastali troškovi Turističke agencije veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, Turistička agencija zadržava pravo naknade štete u visini stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik prije početka usluge putovanja prenese ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete i ukoliko je o tome u razumnom roku obavijestila Turističku agenciju, Turistička agencija će zaračunati stvarne troškove uzrokovane prijenosom.

