

Opći uvjeti turističkih krstarenja i putovanja

1. Opće odredbe

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana (u daljem tekstu: aranžman), a time i Ugovora o organiziranju putovanja (u daljem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom SVIJET KRSTARENJA d.o.o., Savska Opatovina 36, Zagreb, ID kod HR-AB-01-081039972 (u daljem tekstu: Organizator) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljem tekstu: Ugovaratelj). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora, Ugovaratelja i korisnika usluge – Putnika (u daljem tekstu: Putnik) ukoliko u Ugovoru ne uglave drugačije.

2. Prijave za aranžman

Prijave za aranžman mogu se izvršiti u poslovnica Organizatora, u poslovnica ovlaštenih putničkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave Organizator će Ugovaratelju ponuditi Ugovor koji se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu.

3. Sadržaj aranžmana

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje, sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Ugovaratelj posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati Ugovaratelja prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Organizator zatraži, Ugovaratelj je dužan unaprijed posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Ugovaratelja ili Putnika.

4. Opis usluga

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje Ugovaratelj dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pismeno od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

5. Greške u promidžbenom materijalu

Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Ugovaratelju putovanja prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

6. Program putovanja

Program putovanja (itinerar) jednako obvezuje Putnika i Organizatora putovanja. Vremena polazaka navedenih u programu putovanja Putnik se mora pridržavati jednako kao uputa i informacija koje u svezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Organizatora putovanja, odnosno turističkih pratitelja ili vodiča. Ukoliko se Putnik odvoji od grupe prije nego je dobio odgovarajuću obavijest o vremenu i mjestu ponovnog sastajanja grupe i nastavka putovanja za troškove i eventualnu štetu koju može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora. Organizator 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 aranžmana. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama i prirodnom pojavama, ne mogu realizirati u skladu s programom putovanja ili očekivanjima Putnika. Osim toga, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jake oborine i slično) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu putovanja, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja.

7. Smještajne jedinice

Ako Ugovaratelj nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Organizator će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za smještajem (dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

8. Last minute aranžmani

Ako je Ugovaratelj sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel, gtee i sl.), tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Organizator ne može utjecati, a Ugovaratelj je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Ugovaratelj niti Putnik nemaju pravo prigovora prema Organizatoru.

9. Cijene

Cijene aranžmana objavljene su u eurima i vrijede od datuma objavljivanja navedenog na programu. Organizator zadržava pravo povišenja cijene aranžmana do 20 dana pred početak putovanja, ako je došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata.

10. Pravo agencija na promijene ili otkaz putovanja

Organizator može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Organizator će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Organizator zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o organiziranju putovanja za minimalni broj Putnika naveden u programu.

11. Pravo putnika na otkaz putovanja

Ukoliko Ugovaratelj ili Putnik otkáže aranžman Organizator na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Za grupe polaske u organizaciji SVIJET KRSTARENJA d.o.o.:

- više od 180 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 100 EUR (753,45 kn) po osobi (nepovratno)
 - 179 - 120 dana prije polaska 15% cijene aranžmana*
 - 119 - 90 dana prije polaska 30% cijene aranžmana*
 - 89 - 60 dana prije polaska 45% cijene aranžmana*
 - 59 - 30 dana prije polaska 75% cijene aranžmana*
 - 29 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
 - nakon polaska i "no show" 100% cijene aranžmana
 - nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100% cijene aranžmana
- * minimalno 100 EUR (753,45 HRK) po osobi.

Za pojedine brodske i zrakoplovne kompanije vrijede njihovi uvjeti troškova otkaza. U slučaju da u bilo kojem trenutku dođe do promijene uvjeta od strane brodske ili zrakoplovne kompanije i novi uvjeti budu stroži od tu navedenih ili ukoliko za određeno putovanje vrijede posebni uvjeti imaju prednost i uvažavaju se stroži uvjeti. Za putovanja gdje SVIJET KRSTARENJA d.o.o. nastupa samo kao posrednik vrijede opći uvjeti izabrane brodske ili zrakoplovne kompanije, nuditelja izabrane usluge ili organizatora. Uvjeti brodskih kompanija, nuditelja drugih usluga i drugih organizatora su na raspolaganju u njihovim katalogima, na njihovim web stranicama i u drugim publikacijama, koje te kompanije objavljuju.

Odustajanjem nakon polaska smatraju se i sljedeći slučajevi: ako putnik nije stigao na ukrcaj iz bilo kojeg razloga, ako je napustio otpočeto krstarenje bez obzira na razlog, ako nije u mogućnosti nastaviti putovanje jer je naknadno utvrđeno da nema važeću putnu ispravu i/ili ulazne i tranzitne vize država koje obuhvaća putovanje.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene, osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz nadoplatu.

12. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja agencije

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Agencije, putnik zatečen na putovanju, kao i ostale osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Agencijskog osiguravatelja (u daljnjem tekstu: Uniqa osiguranje d.d.), pozivajući se na broj police 45-7003010174.

13. Obveze putnika

Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Osim programa putovanja Putnik je dužan pridržavati se i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima te surađivati s predstavnikom Organizatora i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Organizator ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pod uvjetom da to nikako ne utječe na realizaciju programa putovanja i ne stvara dodatni trošak Organizatoru putovanja predstavnik Organizatora (turistički pratitelj ili vodič) pružit će osobnu pomoć Putniku u formalnostima vezanima uz kontakte s lokalnim vlastima, hrvatskim diplomatsko-konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i slično. U svim drugim slučajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogućnosti nastaviti putovanje po programu, Organizator će to smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po toj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora.

14. Obveze agencije u kojoj se uplaćuje aranžman

Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su Ugovaratelju staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremen u potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Osim toga dužni su ponuditi mu i upoznati ga sa sadržajem osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka Putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Djelatnici agencije dužni su upoznati Ugovaratelja sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Organizator prouzroči Ugovaratelju neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

15. Prtljaga

Kod aranžmana s organiziranim prijevozom Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 15 kg na charter letovima te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Organizator će o tome obavijestiti Ugovaratelja prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage te ne odgovara za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje je god to moguće). Prijave za izgublenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajno m objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Ugovaratelj dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (vlak, avion, autobus, brod...), te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Organizator ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

16. Reklamacija

U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana Ugovaratelj može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator ne mora uvažiti naknadnu Ugovarateljevu ili Putnikovu reklamaciju. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Organizatora i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takovu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru i/ili izvršitelju usluga. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Ugovaratelj predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman. Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Ugovaratelj je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. Organizator će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Ugovaratelja u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjestu. Organizator može odgovoriti rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Organizator ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Ugovaratelj i Putnik se odriču posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Ugovaratelj i Putnik se odriču prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovim se isključuje pravo Ugovaratelja i Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva. Ugovorne strane suglasno određuju da Ugovaratelj koji nije zadovoljan postupanjem Organizatora, a pridržavao se naprijed navedenog postupka u svezi s prigovorom i reklamacijom te raspolaže sa svom potrebnom dokumentacijom, prije rješavanja nastalog problema putem suda pokrene arbitražni postupak kod nadležnog tijela Hrvatske gospodarske komore.

17. Uloga osiguravatelja

U skladu sa propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

18. Korištenje i zaštita podataka

Svijet krstarenja d.o.o. cijeni Vašu privatnost i zbog toga posluje prema sljedećim načelima: Mi izričito navodimo kada su nam potrebni Vaši osobni podaci. Vaše osobne podatke proslijeđujemo relevantnoj trećoj osobi koja je pružatelj usluge koju ste rezervirali i platili preko našeg sustava. Također koristimo Vaše osobne podatke za obradu Vaših zahtjeva unutar našeg sustava i povremeno da bismo Vas obavijestili o novostima koje se tiču usluga ili našeg sustava. Vaše podatke koristimo u skladu s [pravilnikom o obradi i zaštiti osobnih podataka](#), kojeg možete pogledati na ovoj poveznici <https://www.svijet-krstarenja.hr/za%C5%A1tita-osobnih-podataka>.

19. Sklapanje ugovora

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg Ugovaratelj sklapa s Organizatorom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Ovo izdanje isključuje sva ranija izdanja.

Potpisom Ugovora/potvrdom rezervacije Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik potvrđuje da je primio informaciju o Općim uvjetima brodarar i/ili organizatora putovanja, da je suglasan da isti čine sastavni dio Ugovora, te odredbe općih uvjeta brodarar i/ili organizatora putovanja prihvaća u cijelosti.

Zagreb, 21.02.2023.