



## OPĆI UVJETI PUTOVANJA

### **Opće odredbe**

Zakonom o turističkoj djelatnosti i odrednicama Europske unije o paket aranžmanima, koje uključuje ovaj Zakon, svaka agencija (bez obzira da li je članica UHPA-e ili nije) je putnika, prije sklapanju ugovora o putovanju, dužna upoznati ne samo s detaljnim programom i opisom putovanja, nego i uvjetima organizacije putovanja. Sam ugovor o organiziranju putovanja/posrednički ugovor o putovanju i ne mora formalno biti u formi ugovora. Već usmeno ili putem internetom, faxom, elektronskom poštom prihvaćanje ponude, uz uplatu prvog dijela aranžmana i dobivanje potvrde o putovanju smatra se sklopljenim ugovorom. Već prilikom te prve uplate putnik mora primiti i potvrdu jamčenog osiguranja, ili drugi dokument koji ju zamjenjuje, ali temeljem kojeg putnik može, ukoliko prije odlaska na putovanje ili tijekom njegove realizacije agencija uđe u stečaj ili bude u nemogućnosti plaćanja, povratiti svoja uplaćena sredstva.

Tim uvjetima su utvrđena prava i obveze kako organizatora putovanja, tako i putnika. Agencije te uvjete objavljuju ili u istoj brošuri /katalogu/letku/mail-u kojim upisuju putovanje ili na odvojenom letku. U tom slučaju trebaju u brošuri, na letku ili mailom s programom naznačiti da se primjenjuju uvjeti putovanja koji su odvojeno tiskani. Istovremeno trebaju naznačiti i moguća/predviđena odstupanja od ovih uvjeta.

### **Obveze agencije/Organizator putovanja**

Agencija je dužna putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti, i odgovara putniku za štetu zbog neizvršenja usluga, dijelomičnog izvršenja ili neurednog izvršenja usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana.

Organizatora putovanja/davatelja usluga obvezuju podaci sadržani u promidžbenim materijalima ili programu, osim ako ugovaratelj putovanja nije izričito drugačije ugovorio zbog toga što je u promidžbenom materijalu programu bilo naznačeno da postoji mogućnost izmjene podataka, a što znači da su mjerodavni uglavci iz ovog ugovora, a ne podaci iz promidžbenih materijala.

### **Naknade za odustajanje/otkaz putovanja**

UHPA svojim Općim uvjetima organizacije putovanja, koje prihvaća svaka članica prilikom učlanjenja, svoje članice obvezuje na dodatno pridržavanje raznih odredbi tih uvjeta putovanje čime dodatno štiti putnike koji koriste usluge članica UHPA-e. No agencija M-G EXPRESS na zahtjev i u dogovoru sa stranim partnerima dogovorila je naknadu za odustajanje od putovanja za grupe i za individualce:

\* Za cijelu grupu

-za otkaz do 45 dana prije puta, organizator naplaćuje akontaciju cijene aranžmana koja inače iznosi 30% cijene aranžmana

-za otkaz od 44 do 30 dana prije puta 45%

-za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 60%

-za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 75%

-za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 90%

-za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put ili NO SHOW, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana

\* Za pojedinačne osobe iz grupe

-za otkaz do 45 dana prije puta 15% cijene aranžmana

-za otkaz od 44 do 30 dana prije puta 30%

-za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 45%

-za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 65%

-za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 85%

-za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put ili NO SHOW, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana

U specijalnim aranžmanima, kada su stvarno nastali visoki troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih navedenih u ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene nadnevka polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom ako ih ima. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnik troškova.

U skladu s Zakonom o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi «paket» putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja tijekom boravka u inozemstvu, te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Na dan prijave agencija - članica UHPA-e će putniku dati na znanje ugovor o putovanju ili drugi dokument koji ga mijenja a koji će sadržavati tekst: «Upoznat sam s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje.» Na taj način sve navedeno u uvjetima putovanja postaje pravna obveza za putnika i za organizatora putovanja, a i agencija se štiti, odnosno ima pisani dokument da je ponudila osiguranje koje putnik, ako ne želi kupiti, može otkloniti, ali treba potvrditi da mu je bilo ponuđeno. Gospodarski inspektori provjeravaju agencije da li kupcima paket aranžmana nude ova osiguranja.

Što se tiče naknade od otkaza putovanja, preporuka agencija M-G EXPRESS jest da svaka grupa ili svaki pojedinac uzme i uplati osiguranje od otkaza putovanje, samim time osiguravajuća kuća će priznati i vratiti do 90% cijene kompletnog aranžmana.

M-G EXPRESS nudi osiguranje od otkaza putovanja, zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljage, osiguranje od nesretnog slučaja preko CROATIA osiguranje.

## **Cijene**

Ugovorne strane su suglasne da organizator putovanja ima pravo povišenja cijene iz ovog ugovora najkasnije 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, a za koje nije znao ni mogao znati. Ako uvjetima organizatora nije drugačije određeno, povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Ugovaratelj putovanja ili putnik imaju pravo raskinuti ugovor o organiziranju putovanja ako bi povišenje uglavljene cijene iznosilo više od 10 %. U tom slučaju imaju pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova.

### **Raskid ugovora**

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomično ovaj ugovor, ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova, a ugovaratelj putovanja je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje

### **Otkaz ugovora**

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomično ovaj ugovor ako se ne sklope ugovori o putovanju za programom predviđen minimalni broj putnika ili ako nastupe vanjske i izvanredne okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi okolnosti da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja/posredničkog ugovora o putovanju bile opravdan razlog za organizatora putovanja/davatelja usluge/posrednika da ne sklapa ugovor. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.

### **Izmijenjeni ugovor**

Umjesto raskida ugovora prije početka putovanja organizator putovanja ili posrednik može ponuditi putniku/ugovaratelju putovanja izmijenjeni ugovor i/ili zamjenski turistički aranžman.

### **Rok za prihvaćanje izmjena ugovora**

Putnik/ugovaratelj putovanja u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijama ponude iz prethodne točke ovog ugovora može prihvatiti izmijenjeni ugovor o organiziranju putovanja, zamjenski turistički aranžman ili odbiti izmjene i zamjenski aranžman. Ako putnik/ugovaratelj putovanja odbije izmjene i zamjenski aranžman, ili se ogluši na ponudu organizatora putovanja ili posrednika, tada se raskida ugovor bez obveze putnika na naknadu štete i troškova. U tom slučaju je organizator putovanja u obvezi vratiti uplaćeni dio cijene

### **Posljedice prihvaćanja izmijenjenog ugovora**

U slučaju prihvata izmijenjenog ugovora ili zamjenskog turističkog aranžmana putnik/ugovaratelj putovanja nema nikakvih potraživanja prema organizatoru putovanja ili posredniku s bilo kojeg pravnog osnova, osim prava na povrat dijela cijene, ako zamjenski turistički aranžman ima nižu cijenu.

### **Izvanredne okolnosti**

Ako organizator putovanja nakon početka putovanja zbog nastupa izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili 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.), nije pružio veći dio uglavljenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati veći dio uglavljenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te nadoknaditi putniku po povratku s putovanja razliku u cijeni između uglavljenih i stvarno pruženih usluga, ako takva razlika postoji u korist putnika.

### **Pisana dokumentacija**

Ugovaratelj putovanja ili putnik može u svako doba pisanim putem potpuno ili djelomično raskinuti ugovor o organiziranju putovanja. Organizator putovanja je u promidžbenom materijalu/programu i/ili općim uvjetima putovanja odredio način obračuna naknade koju je dužan putnik/ugovaratelj putovanja platiti u slučaju raskida ugovora o organiziranju putovanja, a putnik/ugovaratelj putovanja potpisom ovog ugovora potvrđuje da je upoznat s ovim podacima i da preuzima obvezu u

cijelosti podmiriti posredniku ili organizatoru obračunatu naknadu neovisno o iznosu koji je do trenutka raskida ugovora platio. U slučaju raskida ugovora o posredovanju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak putnik/ugovaratelj se obvezuju podmiriti posredniku njegovu proviziju i davatelju usluge naknade koje određuje svojim uobičajenim uvjetima pojedini davatelj usluge.

### **Ako je putnik spriječen započeti putovanje**

Ako je putnik spriječen započeti putovanje, tada može odrediti treću osobu da se umjesto njega koristi uglavljenim uslugama ako je o tome obavijestio posrednika ili organizatora putovanja/davatelja usluge pisanim putem. Organizator putovanja/davatelj usluga prihvatit će treću osobu imenovanu kao zamjenskog putnika, ako treća osoba ispunjava sve predviđene uvjete za putovanje, te ako ne postoje zakonske ili druge propisane prepreke koje onemogućuju treću osobu da putuje u određenu državu ili pravo treće države koja je destinacija putovanja ne dopušta zamjenu putnika ili ako nije moguće izvršiti promjenu rezervacije.

### **Trošak zamjene putnika**

Prije početka putovanja treća osoba ili ugovaratelj putovanja/putnik dužni su organizatoru putovanja i posredniku nadoknaditi sve dodatne troškove uzrokovane zamjenom putnika.

### **Važne informacije o putniku**

Ugovaratelj putovanja/Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu ishrane, boluje od kronične bolesti i sl.).

#### **18. Preuzimanje putne dokumentacije**

Putnik je dužan najkasnije 8 dana prije polaska na prodajnom mjestu preuzeti putnu dokumentaciju (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu među odredišta ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto, broju telefona ili drugom sredstvu koje mu omogućuje kontakt s organizatorom putovanja; u slučaju putovanja maloljetnika, načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije) ukoliko mu ona već nije ranije uručena, ili zatražiti da mu se ona dostavi poštom. Štetu koja bi nastala zbog toga što na vrijeme ne preuzme putnu dokumentaciju snosi isključivo Ugovaratelj putovanja/putnik.

### **Voucher**

Ugovaratelj putovanja/Putnik je dužan na zahtjev predstavnika organizatora putovanja/davatelja usluge predočiti prije započinjanja putovanja/usluge voucher ili dokaz da je u cijelosti podmirio cijenu, jer ako cijena nije plaćena i nije dostavljena dokumentacija kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma putnik ne može započeti putovanje/koristiti uslugu, osim ako ugovorne strane nisu izričito drugačije uglavile.

### **Obveze Ugovaratelj putovanja/putnika**

Ugovaratelj putovanja/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 u koju putuje, a organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza organizator putovanja 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 putovanja ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

### **Last minute aranžmani**

Ako je Ugovaratelj putovanja/Putnik 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 i sl., ovisno o organizatoru), tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje organizator putovanja ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema organizatoru putovanja.

### **Reklamacije**

Ako Ugovaratelj putovanja/putnik za vrijeme putovanja istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga dužan se je pridržavati uputa organizatora/davatelja usluga o proceduri i surađivati sa predstavnikom organizatora putovanja/davatelja usluge kako bi se uzrok prigovora otklonio u mjestu pružanja usluge. Ukoliko to ne bude moguće, ugovaratelj putovanja/putnik je dužan s predstavnikom davatelja usluge/organizatora sastaviti pisanu potvrdu da se uzrok prigovora nije mogao otkloniti i po povratku s putovanja dostaviti reklamaciju organizatoru u roku koji je organizator odredio. Organizator zadržava pravo odbijanja grupnih reklamacija, prigovora koji ne stignu u roku, i onih za koje se utvrdi da se uzrok mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, a putnik nije surađivao sa predstavnikom organizatora. Organizator se obvezuje dostaviti putniku svoje rješenje u primjerenom roku navedenom u općim uvjetima putovanja ili u promidžbenom materijalu. Za agencije članice UHPA-e - Udruge hrvatskih putničkih agencija putnik se može prije pokretanja sudskog spora žaliti i Arbitražnoj komisiji UHPA-e.

### **Nadležnost suda**

Za slučaj spora uglavljaju se mjerodavnost prava i nadležnost suda prema sjedištu putničke agencije organizatora ili davatelja usluge.

### **Malodobni putnik**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj – roditelj malodobnog djeteta – putnika ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s ovim ugovorom, za što odgovara materijalno i kazнено.

### **Privatnost podataka**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj putovanja/Putnik stavlja dragovoljno na raspolaganje osobne podatke ugovaratelja i putnika organizatoru putovanja /agenciji posredniku te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa ugovaratelja i putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu. To uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ovog putovanja/usluge. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci putničke agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

### **Značenje potpisa**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj putovanja/Putnik potvrđuje da mu je prije sklapanja ugovora organizator putovanja/posrednik stavio na raspolaganje odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.

### **Osiguranje**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj putovanja/Putnik potvrđuje da mu je ponuđeno posebno osiguranje kojim se osiguravaju troškovi raskida ugovora od strane putnika, od ozljeda, bolesti, smrti i gubitka prtljage tijekom putovanja i boravka kojim se pokrивaju i troškovi pomoći i povratka

putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće ili bolesti.

**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 upatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Agencijskog osiguravatelja (u daljnjem tekstu: Croatia), pozivajući se na broj police: 2981600010/14 o osiguranju Jamčevine za turistički paket aranžman