

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

OPĆE ODREDBE

Ovi Uvjeti sastavni su dio ponude, programa putovanja i Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili izletu. Ugovor o zaključenom turističkom paket aranžmanu aranžmanu ili izletu može se zaključiti u pismenom obliku. Potpisnici Ugovora su sa jedne strane organizator putovanja (u daljnjem tekstu: agencija), a sa druge strane ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: putnik). Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor ili ne zahtjeva pismeni oblik zaključenja ugovora, isti se smatra zaključenim te proizvodi pravne učinke, a ponuda prihvaćena od strane putnika nakon uplate akontacijske rate od najmanje 30% od pune cijene aranžmana u poslovnici ili kod ovlaštenog agenta agencije Speranza. Uplaćena akontacija podrazumijeva da je putnik upoznat sa svim uvjetima i odredbama ponude, programa putovanja i općim uvjetima putovanja.

OBVEZE AGENCIJE

Agencija jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u ponudi, a koju je putnik primio. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju više sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i slično). Agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Agencija je dužna putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Agencija će sve obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u gore opisanim uvjetima više sile. Ako je moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Usmeni dogovori prilikom sklapanja i provedbe Ugovora o organiziranju paket aranžmana ne vrijede i ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego što su opisani u pismenom obliku u katalogu ili programu putovanja ili ponudi.

OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu sa ovim Uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište, te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Putnik je dužan provjeriti da li mu je za ulazak u državu koja je odredište ili kroz koju se prolazi u tranzitu potrebna viza (preporučamo web stranicu www.mvpei.hr). Za putovanja u zemlje koje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti, putnik je obavezan posjedovati potvrde o izvršenom cijepljenju nadležne zdravstvene ustanove. Putnik se mora pridržavati kućnog reda u smještajnim objektima, te sredstvima prijevoza koje koristi (autobus, brod, avion...), te surađivati s pružateljem usluga u dobroj namjeri. Po dolasku na odredište, putnik je davatelju usluga dužan predati dokument o plaćenju usluzi - hotelsku uputnicu (voucher). U slučaju manjkavog ispunjenja usluga od strane davatelja usluga (ugostiteljski i smještajni objekti), putnik je dužan svoju pritužbu upisati u knjigu žalbe tog objekta. Putnik je dužan u skladu sa zadanim rokovima odgovoriti da li želi putno osiguranje i podmiriti troškove osiguranja. U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, putnik sam snosi troškove i odgovara za počinjeno štetu. Putnik jamči da je agenciji dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovih uvjeta putovanja i ugovora o turističkom paket aranžmanu. Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani i prijevozna sredstva opisani su prema službenoj kategorizaciji lokalne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga pojedinih mjesta su pod nadzorom mjesnih i državnih turističkih uprava, te su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima agencije, a koja je dana bilo od djelatnika agencije ili neke treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu sobu ili višekrevetnu sobu u hotelu najčešće hotelijer daje dvokrevetnu sobu sa pomoćnim ležajevima. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kom pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

POTREBAN BROJ PUTNIKA U GRUPI

Za sve grupne aranžmane napravljena je kalkulacija cijene na osnovi određenog broja plaćenih mjesta u autobusu ili avionu. Ukoliko grupa nema dovoljno putnika nadoplaćuje za prazna mjesta u autobusu do kalkuliranog broja. Ukoliko grupa koja nema kalkulirani broj plaćenih mjesta kod aranžmana sa fiksnom cijenom inzistira na tome da bude sama u autobusu, nadoplaćuje za prazna mjesta do kalkuliranog broja.

OTPLATA ARANŽMANA

Prilikom prijave putnik potvrđuje da je upoznat sa općim uvjetima i uvjetima otplate aranžmana, da ih je proučio, te da ih u cjelosti prihvaća. Prilikom prijave putnik uplaćuje akontacijsku ratu u iznosu 30% od cijene odabranog aranžmana. Iznos akontacijske rate može biti i veći, što mora biti definirano u ponudi, a u skladu sa uvjetima plaćanja agencije prema krajnjem davatelju usluge (avio kompanija, hotel, apartmanska kuća). Preostali iznos se uplaćuje u ratama prije i nakon putovanja. Otplate nakon puta moguća je isključivo putem čekova ili bankovnim i kreditnim karticama. Čekovi se predaju sa ispunjenim iznosom i datumom, potpisani od strane vlasnika čeka. Dospjeće čekova fiksno 10. ili 15. u mjesecu. Na poleđini svakog čeka molimo olovkom obavezno napisati: ime i prezime osobe koja izdaje ček, adresu, broj telefona i broj osobne iskaznice.

Odgoda plaćanja ostvaruje se isključivo putem čekova ili karticama. Ukoliko putnici iz bilo kojeg razloga ne mogu ili ne žele plaćati čekovima ili karticama gube mogućnost otplate nakon puta. Zadnja rata se uplaćuje najkasnije 21 dan prije datuma planiranog putovanja. Za putnike koji se ne pridržavaju uvjeta otplate aranžmana agencija nije dužna osigurati mjesto u hotelu, brodu, autobusu ili zrakoplovu. Troškovi svih putovanja uvijek moraju biti podmireni prije puta, odnosno predani čekovi kao garancija plaćanja za rate koje dospjevaju nakon puta.

PUTNO OSIGURANJE

Putnik zdravstveno osiguran u Republici Hrvatskoj ima pravo na zdravstvene usluge u zemlji i inozemstvu u zemljama s kojima je Hrvatska sklopila konvenciju o osiguranju u opsegu i prema uvjetima i propisima zdravstvenog osiguranja. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, agencija mora uz nadoplatu ponuditi putno osiguranje. Putno osiguranje uplaćuje se sa prvom uplatom u poslovnici organizatora putovanja. Organizator putovanja nije dužan proslijediti zahtjev za osiguranje osiguravajućem društvu bez potrebnih podataka za osiguranje. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu organizator je sklopio Ugovor o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman sa ALLIANZ iz Zagreba pod brojem 1550 – 6900825. Prema navedenom Ugovoru članak 1. osiguratelj se obvezuje da će svakom putniku naknaditi: 1. plaćenu cijenu putovanja (do 37.373,00 kune po turističkom paket aranžmanu), ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika izostanu usluge putovanja i 2. troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika, za povratak putnika u mjesto polaska. Agencija ima zaključeno osiguranje od odgovornosti u ALLIANZ ugovor broj 1500 – 170368359, za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na paket aranžman. Svim putnicima preporučamo putno osiguranje. Kada se tijekom putovanja javi potreba za aktiviranjem police osiguranja, putnik mora prvo nazvati broj telefona koji se nalazi na koricama police osiguranje; službe CORIS assistance Zagreb tel. +385 62 000 006 (24 sata). Nakon provjere operatera, putnik će dobiti uputu o najbližoj zdravstvenoj ustanovi gdje se mora uputiti (a sa kojom osiguravajuća kuća ima sklopljen ugovor). U nekim slučajevima, ukoliko nije poštivana navedena procedura, može se dogoditi da putnik mora sam i na licu mjesta podmiriti troškove traženja liječničke pomoći. U tom slučaju je potrebno sačuvati svu dokumentaciju i račune, te iste po povratku (uz posredstvo agencije) poslati u osiguravajuće društvo, te će mu ukupan iznos tih troškova biti naknadno vraćen.

OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

U slučaju odustajanja putnika od putovanja agencija ima pravo zadržati naknadu za sve troškove koje je imala do trenutka odustajanja BEZ OBZIRA na razlog odustajanja.

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

ZA SVA ODUSTAJANJA OD TRENUTKA UPLATE AKONTACIJE DO 60 DANA PRIJE PLANIRANOG PUTA - 10% od pune cijene aranžmana a minimalno 250 kuna

ZA SVA ODUSTAJANJA OD 59 DO 30 DANA PRIJE PLANIRANOG PUTA - organizator zadržava 30% od pune cijene aranžmana, (za sve brodske / avio aranžmane organizator zadržava puni iznos troškova brodske / avionske karte)

ZA SVA ODUSTAJANJA OD 29 DO 15 DANA PRIJE PLANIRANOG PUTA - organizator zadržava 60% od pune cijene aranžmana, (za sve brodske / avio aranžmane organizator zadržava puni iznos troškova brodske / avionske karte)

ZA SVA ODUSTAJANJA OD 14 DO 8 DANA PRIJE PLANIRANOG PUTA - organizator zadržava 80% od pune cijene aranžmana, (za sve brodske / avio aranžmane organizator zadržava puni iznos troškova brodske / avionske karte)

ZA SVA ODUSTAJANJA OD 7 DO 0 DANA PRIJE PLANIRANOG PUTA – ILI NEDOLAZAK NA PUTOVANJE organizator zadržava 100% od pune cijene aranžmana

Sva odustajanja moraju se prijaviti dolaskom u poslovnicu agencije ili putem internet stranice www.speranza.hr. Osoba koja prijavljuje odustajanje potpisuje obrazac sa svim bitnim podacima vezanim za odustajanje (razlog, datum raskida ugovora). Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

U slučaju odustajanja GRUPE (grupno odustajanje - najmanje 5 osoba iz grupe) od putovanja agencija ima pravo zadržati naknadu za sve troškove koje je imala do trenutka odustajanja BEZ OBZIRA na razlog odustajanja. Za grupna odustajanja 75 dana prije planiranog puta organizator zadržava 60% od pune cijene aranžmana (ali najmanje 800 kuna), za odustajanja 74 do 15 dana prije planiranog puta organizator zadržava 90% od pune cijene aranžmana, za odustajanja u zadnjih 14 dana prije planiranog puta organizator zadržava 100% od pune cijene aranžmana.)

U slučaju korištenja usluga avioprijevoza, osim ovih uvjeta vrijede i uvjeti AVIO KOMPANIJA. Molimo uvjete avio kompanija pogledati na web stranicama

ZAVRŠNE ODREDBE

Agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještaj u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

Organizator putovanja zadržava pravo promjene prijevoznika u skladu sa općim uzancama u turizmu kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima.

Sobe se uvijek moraju osloboditi (check out), prtljaga i stvari putnika iznijeti van iz sobe, najkasnije do 10 h ujutro.

U sobu se najranije može ući (check in) u 15 sati.

Kada se u samom tekstu programa putovanja spominju muzeji, parkovi i ostali objekti od interesa, u cijenu aranžmana uključene su sve usluge, razgledavanja i ulaznice koje se nalaze pod dijelom teksta "cijena uključuje". Sve ostale usluge, dodatni sadržaji razgledavanja i ulaznice koje se ne spominju u navedenom dijelu teksta nisu uključene u cijenu aranžmana i plaćaju se dodatno davatelju usluga.

Turistički pratitelji ne smiju pričati izvan autobusa na razgledu grada kao i na lokalitetima ili muzejima koji se posjećuju. Za sve razglede gradova kao i objekte od interesa postoji mogućnost doplate za lokalne vodiče.

Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije (nedostatak snijega, loše vremenske prilike, loše uređene skijaške staze ili plaže, prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovne) koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta smještajne jedinice, ne mogu biti predmetom prigovora.

Cijene navedene u programima agencije su bazirane na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Ovi opći uvjeti i upute za putovanja isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju.

Stranke se obvezuju da će moguće sporove riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Pritužbe se mogu uputiti najkasnije do 10 dana po povratku sa putovanja.

TURISTIČKA AGENCIJA SPERANZA

U Zagrebu, 15.11.2008. godine