



Opće informacije o ugovorima

Uvjeti ugovora o organiziranju putovanja tj. posredničkog ugovora

Opće odredbe

Ovim ugovorom se uređuju međusobni odnosi organizatora putovanja, agencije posrednika i ugovaratelja putovanja odnosno treće osobe kao putnika u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika.

Akteri ugovora

Ovim ugovorom se uređuju međusobni odnosi organizatora putovanja, agencije posrednika i ugovaratelja putovanja odnosno treće osobe kao putnika u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika.

Sklapanje ugovora

Ugovaratelj putovanja je osoba koja sklapa ovaj ugovor u svoje ime i za svoj račun ili u korist treće osobe. U slučaju sklapanja ovog ugovora u korist treće osobe kao putnika, tada putnik stječe vlastito i neposredno pravo prema organizatoru putovanja/davatelju usluge, koji je u obvezi ispuniti prema putniku ono što je ugovaratelj putovanja uglavio u korist treće osobe. Ugovaratelj putovanja jamči i odgovara za istinitost i točnost svih podataka koje je dao posredniku/organizatoru putovanja, te jamči da je svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten od putnika/stranke dati njegove/njezine osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Osnove ugovora

Ugovor o organiziranju putovanja/posrednički ugovor o putovanju se smatra obvezujućim 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 datuma primi cijeli ugovoreni iznos ili, ako je tako ugovoreno, primi uplatu dijela iznosa, a ostatak iznosa i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma.

Obveze agencije

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, djelomičnog izvršenja ili neurednog izvršenja usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana.

Obveze organizatora putovanja i davatelja usluga

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.

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, cijepljenja 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.

Izmjenjeni 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 ogлуši 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 zamijenski 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 cjelosti 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

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.).

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 međuođredišta 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 putnik.

Voucher

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 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 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 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, jockey, 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 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, 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.

Nadležnost suda

Za slučaj spora uglavljuje 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 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 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 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 pokrivaju 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 uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Agencijskog osiguravatelja, pozivajući se na broj police.