

OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1. PRIJAVA ZA PUTOVANJE

Putnik se za putovanje koje organizira DAROJKOVIĆ D.O.O. (u daljnjem tekstu AGENCIJA) može prijaviti u poslovnicu agencije ili putem on-line obrasca ili mailom. Prilikom prijave AGENCIJA I putnik sklapaju ugovor koji sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja gdje su navedeni svi potrebni podaci. Putnik potpisuje ugovor s naznakom da je upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaća. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva program putovanja. Ukoliko putnik iz bilo kojeg razloga ne potpisuje ugovor o putovanju, a uplati aranžman, bilo u gotovini ili transakcijskom uplatom, smatrat će se da je bio upoznat s općim uvjetima putovanja.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

U cijeni aranžmana (ako u programu putovanja nije drukčije navedeno) su u pravilu sadržane usluge prijevoza, hotelske i druge ugostiteljske usluge, te troškovi organizacije putovanja. Ako je navedeno u programu putovanja, cijena aranžmana uključuje i zrakoplovne pristojbe u inozemstvu, troškove stručnog i lokalnog vođenja i sl.

3. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, posebna prehrana, dodatni obroci, izleti) te ih stoga putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik je dužan zatražiti prilikom prijave i doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Zatreba li putnik posebne usluge za vrijeme trajanja putovanja, plaća ih kod vodiča ili predstavnika AGENCIJE na licu mjesta i to u valuti zemlje u kojoj se nalaze.

4. REZERVACIJE I PLAĆANJE

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana kao potvrdu rezervacije (ako u programu nije navedeno drukčije). Ostatak se uplaćuje najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Kod individualnih rezervacija za putovanje u inozemstvo AGENCIJA naplaćuje troškove rezervacije u visini koju sama određuje, a u skladu s poštanskim troškovima (telefon, telefax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Prilikom polaska putnik je dužan predstavniku odnosno vodiču AGENCIJE, odnosno agencije organizatora putovanja, predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original vouchera, potvrdu o uplati, kopiju virmana). U slučaju da u trenutku rezervacije nema slobodnih mjesta, putnik može položiti 100,00 Kn za troškove rezervacije temeljem čega AGENCIJA traži dodatna mjesta. Kada je rezervacija potvrđena, ta uplata se uračunava u cijenu aranžmana. Ukoliko putnik unatoč potvrdi ne prihvati ponuđenu rezervaciju, iznos od 100,00 Kn zadržava AGENCIJA za pokriće troškova rezervacije.

5. CIJENE

Cijene putovanja su objavljene na programima putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne reklamacije podnosi izravno pružatelju usluge u inozemstvu. AGENCIJA može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo od promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera. AGENCIJA je obvezna o promjeni cijene obavijestiti putnika pismenim putem ili usmeno. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana i o tome obavijestiti AGENCIJU u roku 48 sati od primljene obavijesti u usmenom ili pismenom obliku. Ne otkáže li putnik aranžman u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima AGENCIJE opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. AGENCIJA ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima važećim za navedeno putovanje. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će ponuđenu službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu/cjeniku. Smještaj nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se moraju napustiti do 10:00 sati ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno.

Brojem raspoloživih kreveta u apartmanima određen je i najveći mogući broj gostiju u apartmanu, tj. u apartman se ne može smjestiti više gostiju. Dijete se računa kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane agencije.

6. PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan navesti potrebne podatke i donijeti dokumente za vizu zemlje u koju putuje kad je to potrebno. Ne ispuni li putnik navedene obveze, AGENCIJA smatra da je putnik otkazao putovanje. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize.

7. PUTNO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi «paket» putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod DAROJKOVIĆ d.o.o., pri čemu DAROJKOVIĆ d.o.o. sudjeluje samo kao posrednik.

8. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje u pismenom ili usmenom obliku u poslovnicu u kojoj se prijavio za putovanje. U tom slučaju AGENCIJA zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja u sljedećim iznosima (ako u programu nije navedeno drukčije):

- Do 30 dana prije polaska – 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 Kn
- 29-22 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska – 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska – 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana
- otkáže li putnik putovanje nakon polaska plaća 100% cijene aranžmana

Ovi otkazni uvjeti se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili hotelskog objekta, te u svim drugim slučajevima. Ako putnik za vrijeme trajanja putovanja otkáže putovanje na vlastitu želju, po povratku nema pravo na isplatu troškova. AGENCIJA zaračunava administrativne troškove ako putnik-nosilac ugovora nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje.

9. OSIGURANJE OD OTKAZA

Predvidi li putnik prilikom prijave za putovanje da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz pismenu potvrdu:

Vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. AGENCIJA je u tom slučaju dužna isplatiti putniku cjelokupni do tada uplaćeni iznos aranžmana. Osiguranje od otkaza vrijedi do 48 sati prije početka putovanja uz predočenje pismene potvrde. Osiguranje iznosi 10% vrijednosti aranžmana nije li drukčije navedeno u programu. Nema li putnik uplaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, AGENCIJA zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 8. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

10. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise, a ako ih ne poštuje i zbog toga ne može nastaviti putovanje, sve troškove i posljedice koje zbog toga nastaju snosi sam.

11. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE AGENCIJE ILI PROMJENE PROGRAMA

AGENCIJA na osnovi valjanih zakonskih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska, ako se za određeno putovanje nije prijavio dovoljan broj putnika naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili ako je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je AGENCIJA bila posrednik u prodaji. Ukoliko u programu nije posebno navedeno, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu treba biti:

- za putovanje autobusom najmanje 30 putnika
- za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Evropi najmanje 20 putnika
- za putovanje na interkontinentalnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika
- za putovanje na posebnim zrakoplovnim linijama, vlakovima ili hidrogliserima najmanje 80% popunjenosti kapaciteta

AGENCIJA zadržava pravo potpune ili djelomične izmjene programa ukoliko neposredno prije početka ili u toku putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili ih izbjeći. AGENCIJA zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje AGENCIJA ne može utjecati) i to bez isplate odštete i prema važećim propisima u međunarodnom prometu. AGENCIJA ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u tijeku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na dane prilike. Ukoliko AGENCIJA otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu kompletnog iznosa.

12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik-nosilac ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge te je dužan priložiti pismenu reklamaciju AGENCIJI najkasnije 8 dana nakon okončanog putovanja. Ukoliko putnik pismenu reklamaciju nakon isteka ovog roka, AGENCIJA je ne mora uzeti na razmatranje. U interesu je putnika da svoj prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) i to u pismenom obliku te uz potvrdu davatelja usluga da je zaprimio reklamaciju. Svaki putnik-nosilac ugovora prigovor podnosi zasebno, organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Bez pismene reklamacije AGENCIJA ne razmatra zahtjeve za sniženje cijene ili isplate odštete. Ukoliko je zbog krivnje AGENCIJE došlo do neizvođenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. Organizator putovanja dužan je donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgovoriti rok rješenja za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe o čemu je dužan obavijestiti putnika podnosioca prigovora u pismenom obliku. Organizator će rješavati samo one pritužbe za koje se utvrdi da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Dok organizator putovanja ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Ovim se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice. U slučaju spora stranke su sporazumno njegovo rješavanje prepustiti stvarno i mjesno nadležnom sudu organizatora putovanja.

13. ZDRAVSTVENI PROPISI

U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavu odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumente o tome.

15. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod prijevoza zrakoplovom, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. AGENCIJA ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje na prijevoznika ili na hotel. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz, te ga predaje njegovom predstavniku, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

16. GUBITAK DOKUMENATA

Izgubi li putnik za vrijeme trajanja putovanja putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je nabaviti nove na vlastiti trošak.

17. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u u ugostiteljskim i hotelskim objektima, pridržavati se naputaka te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza, putnik sam odgovara za načinjenu štetu, a AGENCIJA otklanja svaku odgovornost za štetu. U takvom slučaju iznos štete putnik podmiruje osobno kod vlasnika objekta (hotela, apartmana, i sl.) na recepciji.

18. INFORMACIJE

Informacije koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja.

19. UPOZORENJE

Navedeni opći uvjeti i uputstva za aranžmane sastavni su dio ugovora kojeg putnik sklapa s AGENCIJOM odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji AGENCIJE.

20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju kontaktirati osiguravatelja. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

21. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

DAROJKOVIĆ d.o.o. se obvezuje da će poštivati privatnost svih svojih korisnika. Osobni podaci putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja i koristit će se za daljnju komunikaciju. DAROJKOVIĆ d.o.o. se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica

putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR). Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija koje provodi DAROJKOVIĆ d.o.o.

22. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s agencijom DAROJKOVIĆ d.o.o. odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji DAROJKOVIĆ d.o.o.. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb