

## OPĆI UVJETI I UPUTE ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

### 1. Opće odredbe

Ovdje objavljeni Opći uvjeti i upute sastavni su dio Ugovora između PUTNIČKE AGENCIJE POLET - VINKOVCI (u daljnjem tekstu P. A. POLET) i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

### 2. Sadržaj aranžmana

Organizator putovanja P. A. POLET jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, terorističke akcije, elementarne nepogode, kašnjenje zrakoplova i sl.).

### 3. Cijena aranžmana

Cijene aranžmana izražene su u kunama za svaki program i vrijede od dana objave programa. Cijene usluga u drugim valutama izračunate su po srednjem tečaju HNB važećem na dan objave programa. Organizator pridržava pravo promjene ovdje objavljenih cijena u slučaju promjene cijena hotelskih/apartmanskih, prijevoznih i drugih usluga. P. A. POLET može putnika izvijestiti o promjeni cijene pismeno ili usmeno, što se može dogoditi neposredno pred polazak. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost putnika (povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana). U slučaju povišenja većeg od 10%, putnik ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete, u roku od 3 dana od dostavljene pismene obavijesti. Ukoliko putnik ne otkáže u navedenom roku, smatrat će se da je suglasan s novom cijenom. Cijene programa temelje se na Ugovoru s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na odredištu u kojem putnik boravi.

### 4. Prijave i uplate

Putnik se može prijaviti u svim poslovnicama P. A. POLET i/ili kod ovlaštenog prodavatelja/agenta.

Na dan prijave putnik potpisuje Prijavnicu/Voucher/Ugovor pod naznakom «upoznat sam s programom i Općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam». Na taj način sve što je navedeno u Općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja.

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana (po osobi), osim ako u programu nije drukčije navedeno. Razliku do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 14 dana prije početka putovanja, osim ako nije drukčije navedeno.

Ukoliko u trenutku rezervacije nema slobodnih mjesta za aranžman koji ste odabrali, možete položiti 70,00 HRK po osobi za troškove rezervacije «na upit». Ukoliko rezervacija bude potvrđena, Vaša uplata će se uračunati u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervacija na bude potvrđena, vraćamo Vam navedeni iznos u cijelosti. Ukoliko ne prihvatite potvrđenu rezervaciju «na upit» P. A. POLET zadržava uplaćeni iznos za pokriće troškova rezervacije. P. A. POLET neće prihvatiti prijavu rezervacije «na upit» bez uplaćenih troškova rezervacije «na upit» od 70,00 HRK po osobi.

Svaka promjena potvrđene rezervacije aranžmana naplaćuje se 70,00 HRK.

### 5. Odustajanje ili promjena putovanja

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz aranžmana, promjenu datuma polaska ili odredišta u prodajnom mjestu na kojem je prijavio putovanje. P. A. POLET u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

· do 30 dana prije polaska	10% cijene aranžmana
· od 29 do 22 dana prije polaska	25% cijene aranžmana
· od 21 do 15 dana prije polaska	50% cijene aranžmana
· od 14 do 8 dana prije polaska	80% cijene aranžmana
· od 07 do 0 dana prije polaska	100% cijene aranžmana

Uz usmeni otkaz putnik treba potpisati otkazni dokument kojega mu prodavač pripremi. Ukoliko odbije potpisati otkazni dokument, računa se da putnik nije otkazao putovanje.

Putnik može otkazati putovanje u tijeku na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku sa prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova.

Ukoliko su u programu određeni drukčiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu.

Putnik može tijekom putovanja promijeniti program, odnosno ugovorene usluge samo uz pismenu suglasnost mjesnog (lokalnog) agenta kojega je ovlastila P. A. POLET, s tim da putnik o takvoj promjeni obavijesti P. A. POLET kao organizatora putovanja najkasnije 8 dana po povratku sa putovanja.

Nedostatak snijega na odredištu i vremenski uvjeti općenito ne smatraju se razlogom za odustajanje od putovanja ili naknadnu reklamaciju. Ukoliko putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, P. A. POLET će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće se uzvažiti.

### 6. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Da biste izbjegli eventualne troškove otkaza putovanja preporučujemo da kupite/uplatite osiguranje od otkaza putovanja bilo izravno kod nekog od osiguravatelja ili pak preko P. A. POLET, pri čemu P. A. POLET djeluje samo kao posrednik. Način ugovaranja, visina osigurane premije i osiguranikov udjel pri isplati naknade te postupak utvrđivanja štete bit će vam predočeni u prodajnom mjestu prilikom kupnje osiguranja (uz Policu osiguranja).

### 7. Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, bolesti, rizika oštećenja i gubitka prtljage i

dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta/boravka u inozemstvu;

Cijene iskazane u našem cjeniku ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, kao niti osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Prilikom rezervacije aranžmana, prodavači će putnicima predočiti mogućnost osiguranja za vrijeme puta/boravka u inozemstvu.

## **8. Otkaz putovanja ili promjena programa od strane P. A. POLET**

Na osnovi zakonskih propisa, P. A. POLET pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 7 dana prije polaska, ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Ukoliko u programu nije drukčije navedeno, najmanji potreban broj putnika za pojedinu vrstu prijevoza je sljedeći:

- za putovanje autobusom najmanje 80 % putnika
- za putovanje redovnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika
- za putovanje posebno ugovorenim letovima 80% popunjenosti zrakoplova
- odnosno, prema uvjetima u pojedinom programu!

P. A. POLET pridržava pravo promjene na potpun ili djelomičan otkaz/promjenu programa/aranžmana ako prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa/aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja ugovora za P. A. POLET bile opravdanim razlogom da se Ugovor ne sklopi.

P. A. POLET pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa više sile, kao i pravo promjene smjera putovanja u slučaju promijenjenih okolnosti putovanja (izmjena voznog reda, nesigurnost u određenoj zemlji, prirodne nepogode ili drugi nepredvidivi razlozi na koje P. A. POLET ne može utjecati), bez isplate posebne odštete, a sukladno važećim propisima u međunarodnom prometu.

P. A. POLET ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovanu bilo kojom višom silom (članak 2. ovih Uputa). U takvom slučaju putniku će osigurati usluge u drugom obliku, koliko dopuštaju okolnosti.

Ukoliko P. A. POLET otkaže putovanje, putnik ima pravo na povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa cijene aranžmana, ali nema pravo na namiru troškova vize, cijepjenja ili sličnih usluga potrebnih za pojedine programe.

P. A. POLET će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa.

P. A. POLET ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka, kao ni za promjene programa i eventualne troškove nastale i uvjetovane takvim kašnjenjem. Ukoliko okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj u rezerviranom objektu, P. A. POLET će putnika smjestiti u drugi objekt iste ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak.

## **9. Prtljaga i osobne stvari i dragocjenosti**

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage sukladno odredbama zračnog prijevoznika. Troškove viška prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik pa se preporučuje osigurati prtljagu. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na 2 komada prtljage i skije ili snowboard. Nije dopušteno nositi sanjke ili bob. Obveza je putnika voditi brigu o svojim osobnim stvarima unijetim u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom.

P. A. POLET ne preuzima odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari koje je vlasnik ostavio u autobusu bez osobnog nadzora. P. A. POLET ne preuzima odgovornost za krađu osobnih stvari i dragocjenosti u hotelu. Putniku se preporučuje najam sefa.

## **10. Putne isprave**

Putnik je dužan posjedovati valjane osobne isprave. Ukoliko nevaljane isprave budu uzrokom odustajanja od putovanja, to ne obvezuje ni u kojem pogledu P. A. POLET, te će se primijeniti odredbe iz Članka 5. ovih Uputa.

U slučaju da tijekom putovanja dođe do oštećenja, gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi putnik. Predstavnik P. A. POLET ili pratitelj pomoći će putniku u slučaju takvih okolnosti na način da to ne ometa nesmetano odvijanje programa putovanja.

P. A. POLET će posredovati u pribavljanju viza za odredišta koja to zahtijevaju, a za troškove pribavljanja iste putnik plaća posebnu naknadu.

## **11. Devizni i carinski propisi**

Putnik je dužan poštivati devizne i carinske propise i zakone Republike Hrvatske, kao i zemalja kojima prolaze i u kojima borave. Sve troškove koji bi nastali kao posljedica nepoštivanja/kršenja propisa i zakona od strane putnika, putnik snosi sam.

## **12. Zdravstveni propisi i zaštita**

Sukladno propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepjenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključenja Ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida Ugovora, osim u slučaju kada ono predstavlja prijetnju putnikovu zdravlju. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

Preporučujemo da putnik kupi zdravstveno osiguranje za slučaj oboljenja ili nezgode za vrijeme puta/boravka u inozemstvu.

## **13. Kategorizacija i opis hotelskih usluga**

Ponuđeni hoteli i apartmani u programima P. A. POLET opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, oprema, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. P. A. POLET ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu obavijest koja nije u skladu s opisom usluga u ovom programu.

## **14. Smještaj u sobe/apartmane**

Raspored u sobe/apartmane određuje recepcija u mjestu boravka.

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanom u katalogu i cjeniku.

Ukoliko je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev u pogledu smještaja (komfor, kat, orijentacija sobe i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje dodatnog zahtjeva.

O točnom vremenu početka korištenja i napuštanja sobe/apartmana putnik će biti obaviješten od strane prodavača.

Boravak u sobi/apartmanu je 7 (sedam) dana, ukoliko nije drukčije navedeno.

Apartment se ne može rezervirati za veći broj gostiju od broja kreveta u njemu, a cijena se odnosi na zakup cjelokupnog apartmana te eventualni otkaz smještaja pojedinog putnika neće utjecati na promjenu cijene.

Podaci i obavijesti o opremljenosti hotela (hotelskih soba) i apartmana, dužinama i uređenosti skijaških staza koji su navedeni u katalogu uneseni su na temelju dostupnih obavijesti do zaključenja istog, tj. predaje programa putovanja u tisak. U slučaju

da u međuvremenu dođe do nekih izmjena od vremena zaključivanja teksta kataloga do datuma vašeg putovanja, P. A. POLET će, po primitku obavijesti hotela/apartmana izvijestiti putnika o istom.

#### **15. Reklamacije**

Ukoliko su usluge iz programa nepotpuno i nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik nositelj Ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe – one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

##### **Tužbeni postupak:**

Odmah na licu mjesta putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako istog nema, kod davatelja usluga (recepcija hotela/apartmana, putničkoj agenciji na odredištu, prijevozniku i sl.). Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i davateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora na licu mjesta koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ukoliko uzrok prigovoru ne bude otklonjen, putnik mora pribaviti pismenu potvrdu od predstavnika, odnosno davatelja usluga. Najkasnije 8 dana nakon povratka s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu na kojem je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika ili davatelja usluge i eventualne račune za dodatne troškove.

Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor putnika u roku 14 dana po primitku istog u prodajnom mjestu.

Organizator može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja obavijesti i provjere navoda žalbe kod davatelja usluga.

Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.

Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja obavijesti u javna glasila.

Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime su isključuje pravo putnika na naknadu idealne štete.

#### **16. Nadležnost suda**

Ukoliko putnik nije zadovoljan rješenjem organizatora, pristoji mu pravo sudskog arbitriranja.

Za takav slučaj ugovora se nadležnost suda u mjestu poslovanja odgovornog organizatora.

#### **17. Obveze P. A. POLET**

P. A. POLET je dužna brinuti se o provedbi usluga kao i izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te brinuti se o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

P. A. POLET će sve obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju «više sile», kada će putniku ponuditi zamjensko rješenje.

#### **18. Obveze putnika**

Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune sve uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje, pridržavati se kućnog reda u hotelskim i ugostiteljskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i davateljima usluga u dobroj namjeri. Putnik odgovara za eventualno počinjenu štetu u slučaju nepoštivanja navedenih uvjeta i obveza. Nastalu štetu putnik podmiruje na licu mjesta, na recepciji ili kod vlasnika apartmana.

#### **19. Osiguranje jamčevine**

TRIGLAV OSIGURANJE d.d. jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN 8/96) putniku nadoknaditi:

1. cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i
2. troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave nekoj od poslovnica Triglav osiguranja d.d. ili u sjedište Triglav osiguranja d.d. na telefon 01/3444111. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu štete ili povrat troškova proizašlih iz izostajanja putovanja ili povratka u mjesto polaska, a sve zbog platne nemogućnosti ili stečaja ovog organizatora putovanja.

#### **POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE**

Vrijeme smještaja u hotel/apartman različito je i naznačeno posebno za svaki program. Uobičajeno vrijeme smještaja/napuštanja hotelske sobe je oko 12 sati; u apartmanima je smještaj nešto kasnije oko 16 sati, a napuštanje apartmana do 10 sati.

Putovanja u organizaciji drugih odgovornih organizatora / touroperatora:

Međukontinentalna putovanja: svi posebni uvjeti objavljeni su za svaki pojedini program, odnosno primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za svako putovanje.

Programi u kojima P. A. POLET nastupa kao posrednik: P. A. POLET ne odgovara za provedbu putovanja/aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. P. A. POLET će takve programe posebno označiti, te će kao takvi biti navedeni i na potvrdi o putovanju. U tom slučaju putnik je u ugovornom odnosu s navedenim organizatorom putovanja.

#### **Odgovorni organizator putovanja:**

POLET D.O.O., **PUTNIČKA AGENCIJA POLET**, TRG K. TOMISLAVA 1, 32100 VINKOVCI,