

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja je turistička agencija „EXTRA –TOURS“, koja jamči provedbu programa prema opisu sadržaja aranžmana u programu koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti na opisani način osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, i sl.)

2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanja primaju se u poslovnici „EXTRA –TOURS“, kao i u poslovnicama agencija koje ona ovlasti. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja. Prilikom prijave kupac uplaćuje 30,00% vrijednosti aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije), a ostatak iznosa treba uplatiti najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Za „rezervacije na upit“ kupac uplaćuje akontaciju prema cjeniku organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom „upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam“. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

3. SADRŽAJ CIJENE ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana navedene su u kunama, preračunate su prema važećem tečaju na dan izrade aranžmana. Ukoliko bi u međuvremenu došlo do većeg odstupanja tečaja (više od 3,00%) ili promjene cijene od strane organizatora smještaja ili prijevoza, „EXTRA –TOURS“ pridržava pravo promjene cijene. U tom slučaju doći će do preračuna prema novom tečaju samo neuplaćenog dijela aranžmana. U cjeniku su informativno navedene i neke doplate u stranoj valuti i one se naplaćuju u odgovarajućoj valuti na licu mjesta, te zbog toga nisu preračunate u kune.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozno sredstvo i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja.

5. PROMJENA PROGRAMA

„EXTRA –TOURS“ ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo objektom iste ili više kategorije u istom mjestu, a na teret organizatora.

6. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ

„EXTRA –TOURS“ može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme izvršenja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti. „EXTRA –TOURS“ može otkazati aranžman i u slučaju da se ne prijavi onoliko putnika koliko je neophodno za pojedinu vrstu aranžmana. „EXTRA –TOURS“ je dužan sve kupce obavijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka izvršenja aranžmana te im vratiti cjelokupan primljeni iznos u uplaćenoj valuti.

7. PUTNIKOVO ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje potrebno je da to učini pismeno. Datum pismenog otkaza osnova je obračuna otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici (osim ako nije ugovoreno drugo):

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10,00% cijene aranžmana a najmanje 100,00 kn
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25,00%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40,00%
- za otkaz od 14 do 7 dana prije puta 80,00%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100,00% cijene aranžmana
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

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. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na primjene 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. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize, a ni putnih isprava.

8. ORGANIZATOROVE OBVEZE

„EXTRA –TOURS“ je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se o pravima i interesima putnika suglasno Zakonom o putničkim agencijama. „EXTRA –TOURS“ je putniku dužan pružiti sve navedene usluge pojednog aranžmana u programu, i odgovara zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. „EXTRA –TOURS“ isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1).

9. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA

„EXTRA –TOURS“ je ugovorio OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA kod osiguravajućeg društva „Allianz Zagreb d.d.“.

10. JAMČEVNO OSIGURANJE

„EXTRA –TOURS“ je ugovorio jamčevo osiguranje kod osiguravajućeg društva „Allianz Zagreb d.d.“. U slučaju organizatorove platne nemogućnosti ili stečaja, kupac neposredno ostvaruje pravo na naknadu štete zbog neostvarenog aranžmana. Kupac će u takvom slučaju na najbrži način kontaktirati „Allianz Zagreb d.d.“ i obavezno priložiti dokaze o uplati aranžmana.

11. PUTNIKOVE OBVEZE

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje. Putnikova je obaveza pridržavati se kućnog reda u hotelima i ugostiteljskim objektima te surađivati s izvršiteljima usluge u dobroj namjeri, pridržavati se napatka i surađivati s turističkim pratiteljem i predstavnikom organizatora putovanja. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za koju bi mogao trpjeti putnik.

12. PUTNO OSIGURANJE

Cijene aranžmana ne uključuju putna osiguranja osim ako nije posebno navedeno u programu. Prilikom rezervacije aranžmana putniku će na prodajnom mjestu biti ponudeno putno osiguranje, prema Zakonu o poslovanju putničkih agencija. Preporučujemo paket putnog osiguranja „Allianz Zagreb d.d.“- zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje otkaza putovanja.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpune ili nekvalitetno izvršene, putnik može zatražiti razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor prema sljedećem postupku:

- Ako uzrok prigovora nije otklonjen putnik s predstavnikom ili izvršiteljem usluge sastavlja o tome pismenu potvrdu.
- Najkasnije osam dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika ili izvršitelja usluge i moguće račune za dodatne troškove.
- Organizator je dužan izdati pismeno rješenje na prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajno mjesto, odnosno, ako putnik nije priložio sve potrebne dokumente, u roku koji je neophodan za pribavljanje dokumenata.
- Odmah na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluge u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora.

„EXTRA –TOURS“ će rješavati samo one pritužbe kojim se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Dok organizator ne pošalje rješenje prigovora, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudskog postupka te objavljivanje pritužbe u javnim glasilima. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznose reklamnog dijela usluga, odnosno ne može uključiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupan iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

14. NADLEŽNOST SUDA

U slučaju spora nadležan je sud u Varaždinu.