

# OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

## 1. PRIJAVA ZA PUTOVANJE

Putnik se za putovanje koje organizira PAPANENO-TOURS, Kele d.o.o. Zagreb (U daljnjem tekstu PAPANENO-TOURS) može prijaviti u poslovnici PAPANENO-TOURSA, Zagreb Gomboševa 2-4. Prilikom prijave putnik i agencija 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 zahtjeva program putovanja.

## 2. SADRŽAJ ARANŽMANA

U cijeni aranžmana (ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno) su u pravilu sadržane usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge, te troškovi organizacije putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena aranžmana uključuje i zrakoplovnu pristojbu u inozemstvu, troškove stručnog i lokalnog vođenja.

## 3. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, dodatni obroci, izleti) te ih stoga putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik je dužan zatražiti prilikom prijave i doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Ukoliko putnik zatreba posebne usluge za vrijeme trajanja putovanja plaća ih kod vodiča ili predstavnika PAPANENO-TOURSA 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 (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatok se uplaćuje najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Kod individualnih rezervacija u inozemstvo PAPANENO-TOURS naplaćuje troškove rezervacije u visini koju određuje PAPANENO-TOURS, a u skladu sa poštanskim troškovima (telefon, telefax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Prilikom polaska putnik je dužan predstavniku odnosno vodiču predložiti dokument o plaćenju aranžmanu (original vouchera, potvrdu o uplati, kopiju virmana). Ukoliko u trenutku Vaše rezervacije nema slobodnih mjesta, možete položiti 100,00 Kn za troškove rezervacije temeljem čega ćemo tražiti dodatna mjesta (na upit). Ukoliko Vaša rezervacija bude prihvaćena, ta će se uplata uračunati u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju nećemo moći potvrditi, vraćamo navedeni iznos u cijelosti. Ukoliko našu rezervaciju unatoč našoj potvrdi nećete prihvatiti, iznos od 100,00 Kn ostaje PAPANENO-TOURSU za pokriće troškova rezervacije.

## 5. CIJENE

Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u našim programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj boravite te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Organizator putovanja može predviđati da putnik određene usluge koje će koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne reklamacije podnosi izravno izvršiocu usluge na licu mjesta u inozemstvu. PAPANENO-TOURS može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana i to agenciji saopćiti u roku 48 sati od primljene obavijesti u usmenom ili pismenom obliku. Ne otkáže li putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## 6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u PAPANENO-TOURS-ovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge pod nadzorom su mjernih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. PAPANENO-TOURS ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u PAPANENO-TOURS-ovim programima važećim za navedeno putovanje koja je dana od PAPANENO-TOURS-ovih djelatnika ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu/cjeniku. Smještaj nije moguć prije 14,00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se moraju napustiti do 10,00 sati ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za dolaske u objekte iza 20,00 sati putnik je prethodno obavijestiti PAPANENO-TOURS jedan dan prije odlaska na put.

Brojem raspoloživih kreveta u apartmanu određen je i najveći mogući broj 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.

## 7. 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. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze, PAPANENO-TOURS smatra da je putnik otkazao putovanje.

## 8. 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 osiguranje od prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje privatne odgovornosti kao i osiguranje od otkaza putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik potpisuje da mu je bio ponuđen paket putnih osiguranja. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

## 9. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u poslovnici u kojoj se prijavio za putovanje. U tom slučaju PAPANENO-TOURS zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja prema sljedećem (ukoliko u programu nije navedeno drugačije):

- 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
- nakon polaska 100% cijene aranžmana

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

## 10. OSIGURANJE OD OTKAZA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa 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 obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji.

Osiguravateljeva obveza za osiguranje otkaza putovanja počinje u 24,00 sata onoga dana koji je u polici označen kao datum sklapanja ugovora o osiguranju, a prestaje u 24,00 sata dana u kojem ističe 50% predviđenog trajanja putovanja osiguranika, ako je do tada u cijelosti plaćena premija osiguranja. Osiguratelj isplaćuje 90% iznosa koji je putničko-turistička tvrtka naplatila od osiguranika prema odredbama o otkazu koje su sadržane u uvjetima ugovora o putovanju.

Osiguranje od otkaza se kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, PAPANENO-TOURS zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 8. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

## 11. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

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

## 12. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE PAPANENO-TOURSA ILI PROMJENA PROGRAMA

PAPANENO-TOURS na osnovi valjanih zakonskih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio dovoljan broj putnika naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja. 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 hidro-gliserima – najmanje 80% popunjenosti kapaciteta

PAPANENO-TOURS 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.

PAPANENO-TOURS zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupa nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje PAPANENO-TOURS ne može utjecati) i to bez isplate odštete i prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

PAPANENO-TOURS ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na nastalu situaciju.

Ukoliko PAPANENO-TOURS otkáže putovanje putnik ima pravo na povrat ukupnog iznosa.

## 13. REKLAMACIJE

Svaki putnik - nositelj ugovora, ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge te je dužan uložiti pismenu reklamaciju PAPANENO-TOURS-u najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik priloži pismenu reklamaciju nakon isteka ovog roka PAPANENO-TOURS je ne uzima na razmatranje. Naglašavam da je u interesu putnika da svakako uputi svoj prigovor davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) i to u pismenom obliku te uz potvrdu davatelja usluga da je zaprimio reklamaciju. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno: organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe.

Bez pismene reklamacije PAPANENO-TOURS ne razmatra zahtjeve za sniženjem cijene ili isplate odštete. Ukoliko je zbog krivnje PAPANENO-TOURS-a došlo do neizvršenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga.

Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja za još 14 dana zbog prikupljanja informacija i i provjere navoda žalbe o čemu je dužan obavijestiti u pismenom obliku putnika podnosioca žalbe. Organizator će rješavati samo one pritužbe za koje se utvrdi da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. U slučaju spora, nadležan je sud u Zagrebu.

Ukoliko su putnik i PAPANENO-TOURS prethodno sklopili poseban ugovor o odgodi plaćanja, a putnik je uložio reklamaciju, ista ne odgađa izvršenje plaćanja kako je ugovoreno.

## 14. ZDRAVSTVENI PROPISI

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

## 15. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. PAPANENO-TOURS ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu, kao ni krađu prtljage ili dragoćenosti u hotelu (preporuča se najam sefa).

Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje na prijevoznika ili 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 predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

## 16. GUBITAK DOKUMENTA

Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak.

## 17. OBVEZE PUTNIKA

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

## 18. OBVEZE PAPANENO-TOURSA

PAPANENO-TOURS dužan je brinuti se o izvršenju kao i izboru davaoca usluge pažnjom dobrog gospodarstvenika, te se brinuti o pravima, interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. PAPANENO-TOURS je dužan putniku pružiti navedene usluge za pojedini aranžman u programu, te odgovara zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. PAPANENO-TOURS će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisan način osim u slučaju «više sile». U takvim će slučajevima PAPANENO-TOURS ponuditi zamjensko rješenje. Ako bi to bilo nemoguće ostvariti, molimo da uvažite da nismo dužni pružiti ništa izvan okvira Općih uvjeta i obavijesti za rezervaciju putovanja.

## 19. INFORMACIJE

Informacije koje putnik dobije na prijavnim mjestu ne obavezuje organizatora u vežoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja. Za tiskarske greške ne snosimo odgovornost.

## 20. UPOZORENJE

Navedeni uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa sa PAPANENO-TOURSMO ODRASLO Ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji PAPANENO-TOURSA.

## 21. POTVRDA O OSIGURANJU JAMČEVINE

Nalazi se na potvrdi rezervacije i vrijedi kao dokument kod Allianz osiguravajućeg društva, 10000 Zagreb, Selska 136, omogućava za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja PAPANENO-TOURSA, neposredno ostvarivanje prava na naknadu štete ako izostanu usluge odmora i naknadu troškova za povratak u mjesto boravka (čl.26 st.2, čl.27 Zakona o turističkoj djelatnosti, NN 8/96).

**U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.**

**ODGOVORNI ORGANIZATOR:  
PAPANENO-TOURS, Kele d.o.o.  
Gomboševa 2-4  
10000 Zagreb  
ID kod: HR-AB-01-3684571  
MB: 3684571**