



Opći uvjeti organizacije putovanja

1. SADRŽAJ ARANŽMANA:

Te Koko travel agency j.d.o.o.(u daljnjem tekstu Agencija) kao organizator putovanja jamči provedbu programa prema planu i programu aranžmana koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

2. PRIJAVE I UGOVARANJA:

Prijave za putovanje primaju se u agenciji Te Koko travel agency, putnik se može prijaviti putem interneta, telefona, telefaksa i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata/partnera. Prilikom prijave svaki je putnik dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja. Putnik jamči da je Te Koko travel agency dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja.

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drugačije navedeno, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti jednokratno ili obročno najkasnije 21 dan prije polaska na put, ako drugačije nije utvrđeno ugovorom. U slučaju obročnog plaćanja do 21 dan prije početka putovanja osigurava se dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Također eventualnu promjenu putnik plaća prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanije.

Prilikom prijave za izlet, putnik je dužan najkasnije 72 sata prije izleta uplatiti 100% cijenu, osim ako u programu nije drugačije navedeno.

Ukoliko se radi o grupi putnika koju prijavljuje pravna osoba, valjanu pismenu narudžbu s popisom putnika i ostalu potrebnu dokumentaciju koju zahtijeva određeni program (aranžman, izlet) treba dostaviti agenciji Te Koko travel agency najkasnije 15 dana prije izleta te uplatiti u skladu s naputcima agencije.

3. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA / IZLETA:

Sadržaj aranžman / izleta, odnosno cijena aranžmana / izleta uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su sve one usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja, pa ih samim time putnik plaća zasebno. Navedene cijene u cjeniku i programima vrijede za plaćanje gotovinom. Ukoliko se stranka odluči plaćati karticom, cijena se uvećava.

Fakultativne ili posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja, plaćaju se direktno turističkom pratitelju ili predstavniku turističke agencije i to u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene aranžmana/izleta objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Te Koko travel agency može, najkasnije do 10 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana/izleta, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Te Koko travel agency u roku od 2 dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana putnik nema pravo na nadoknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Te Koko travel agency u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojbi, putnik je dužan snositi troškove rezlike u cijeni.



4. LAST MINUTE / FIRST MINUTE AKCIJE / POSEBNE AKCIJE:

U slučaju slabe prodaje aranžmana agencija zadržava pravo spuštanja cijene te primjeniti posebne marketinške usluge u svrgu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa i podložni su nadzoru mjesnih turističkih organizacija. Kategorizacije nisu iste u različitim destinacijama i stoga nisu usporedive, organizator nije odgovoran ako dođe do promjene kategorizacije.

6. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE:

Raspored soba / apartmana određuje recepcija u mjestu boravka ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu / apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati putnikov dodatni zahtjev ispuniti (komfor, orijentacija sobe, kat, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Smještaj u sobe najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

7. OBVEZE AGENCIJE:

Agenija je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju „više“ sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode...), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Ako bude moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Agencija nije dužna pružati usluge van ovih Uvjeta. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

8. OBVEZE PUTNIKA:

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana / izleta u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište, te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, zbog kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Po dolasku na odredište putnik je dužan davatelju usluga predati dokumente o plaćenju usluzi – hotelsku uputnicu (voucher). Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Prema važećem zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluga smještaja.

9. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA:

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, agencija zadržava pravo otkaza putovanja najkasnije do 5 dana prije početka putovanja te putniku vratit sav uplaćen iznos aranžmana i do 2 dana prije početka izleta. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kog svakog programa (aranžmana / izleta). Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmjeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamjeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (promjenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku



putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošure / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web – stranicama.

10. PUTOVANJE U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATERA:

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Te Koko travel agency nastupa kao posrednik, Te Koko travel agency ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana u kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

11. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA (aranžmana / izleta):

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Te Koko travel agency od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

Europska putovanja, odmori, skijanje:

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00kn
- 29 - 22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

- do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29 - 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 - 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Krstarenja:

- do 46 dana prije polaska 10% cijene aranžmana
- 45 - 31 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 30 - 16 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 15 - 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promijene. Te Koko travel agency zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana. Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Te Koko travel agency smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

Putnik ima pravo odustati od izleta. Pritom treba izletničku kartu (voucher) vratiti prodajnom mjestu gdje se i prijavio za izlet. Prilikom otkazivanja izleta do 10 dana prije njegovog početka, putniku se vraća 90% cijene izleta. U slučaju otkazivanja izleta u kraćem roku, nedolaska na izlet ili tijekom izleta Te Koko travel agency zadržava 100% cijene izleta. Ovi otkazni uvjeti primjenjuju se i u slučaju promjene nadnevka izleta i u drugim sličnim slučajevima. Ako putnik koji otkazuje izlet nađe novog korisnika iste izletničke karte (voucher-a), Te Koko travel agency zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih izleta ne isplaćuje se trošak nabave vize / a ni putnih isprava.



12. PUTNI DOKUMENTI / POŠTIVANJE PROPISA:

Svaki putnik koje se prijavljuje za putovanje van zemlje dužan je imati važeće osobne isprave. Ako je za putovanje potrebna viza za ulazak u određenu zemlju organizator je dužan obavijestiti putnika o potrebnim dokumentima koji su potrebni za ishođenje vize. Organizator putovanja ne garantira za ishođenje i pravovaljanost vize. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obaveza putnik odgovara za načinjenu štetu, a Te Koko travel agency otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekata (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Za destinacije za koje je potrebno cijepiti se prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije treba posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju. U tom slučaju treba priložiti liječničku potvrdu da je cijepljenje provedeno. Putnik je dužan prilikom polaska na putovanje predočiti dokument o putovanju turističkom pratitelju, ova stavka odnosi se samo na organizirana putovanja. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

13. PRTLJAGA:

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgublenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

14. PUTNO OSIGURANJE:

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti ("Narodne novine" br. 8/96 - u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtjeva navedena osiguranja ona se mogu izravno dogovoriti kod osiguravatelja ili kod Te Koko travel agency pri čemu Te Koko travel agency sudjeluje samo kao posrednik. Polica putnog osiguranja ne može se ugovoriti naknadno.

15. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI I OSIGURANJE JAMČEVINE:

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Te Koko travel agency ima kod osiguravajućeg društva EUROHERC osiguranje d.d., sklopljen ugovor broj police 802230108 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putnik neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman i ugovor broj police 802230106 za osiguranje jamčevine turističkih paket aranžmana. U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave u EUROHERC osiguranje d.d. na telefon +385 (0) 1 6004 209. 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.

16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA:

Ako su usluge iz programa nepotpuno i nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. Te Koko travel agency neće primiti u postupak grupne primjedbe.

Postupak u svezi s prigovorom:

Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika Te Koko travel agency, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Te Koko travel agency i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se



otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, koje odgovara uplaćenju usluzi, Te Koko travel agency neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Te Koko travel agency ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Te Koko travel agency će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Te Koko travel agency je dužan donijeti pismeno rješenje u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Te Koko travel agency može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluga najviše za još 14 dana. Te Koko travel agency će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu putovanja.

Dok Te Koko travel agency ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila

Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Te Koko travel agency i pridržavao se svih unaprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA-e. U skladu s pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana.

17. NADLEŽNOST SUDA:

Ako putnik nije zadovoljan Te Koko travel agency rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za svaki slučaj ugovara se nadležnost suda u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA:

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno, osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana ili traženih usluga i koristit će se za daljnju komunikaciju. Te Koko travel agency se obavezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana, traženih usluga. Iznimka od davanja podataka trećim osobama su osiguravajuća društva kojima će se proslijediti osobni podaci putnika ukoliko putnik zaključi policu osiguranja. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka agencije. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Te Koko travel agency.

19. ZAVRŠNE ODREDBE:

Ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Te Koko travel agency, odnosno sa ovlaštenom putničkom agencijom za čije se putovanje putnik odlučio. Uplatom akontacije putnik u cijelosti prihvaća program i uvijete putovanja te je Ugovor valjan i bez potpisa putnika. Ovo izdanje uvjeta stupa na snagu 01. Srpnja 2014. Prihvaćanjem ugovora i uplatom akontacije, putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

20. PRIMJENA OPĆIH UVJETA PUTOVANJA:

Od 01. srpnja 2014.

