

## **1. OPĆI UVIJETI**

1.1 PILIGRIN d.o.o. turistička agencija i usluge, Nov Ves 14, 10000 Zagreb, MB: 2737663, OIB: 04072821128, ID KOD HR-AB-01-080756369 (dalje u tekstu: Organizator) u obavljanju djelatnosti putničke agencije i turoperatora nudi turističke usluge –paket aranžmane i/ili izlete (dalje u tekstu: Putovanje), čije bitne elemente i uvjete objavljuje u papirnatom i/ili elektronskom obliku kao ponudu (dalje u tekstu: Program).

1.2 Program putovanja sadrži obavijesti predviđene člankom 882.stavak 2. Zakona o obveznim odnosima.

1.3 Prihvatom ponude, odnosno turističkih usluga kako su navedene u Programu, nastaje ugovorni odnos između Organizatora kao davatelja ponude i prihvatitelja ponude (dalje u tekstu: Putnik).

1.4 Ponuda se prihvaća popunjavanjem tiskanice u kojoj su specificirane vrsta i količina turističke usluge i način plaćanja (dalje u tekstu: Prijava ) te potpisom od strane Putnika i uplatom djelomičnog iznosa od ukupne cijene (dalje u tekstu: Akontacija), koji je utvrđen Programom ili Općim uvjetima, te je prihvatom ponude na opisani način sklopljen ugovor između Putnika i organizatora, koji može biti Ugovor o organiziranju putovanja u slučaju kada je predmet ugovora paket-aranžman odnosno Ugovor o turističkim uslugama u slučaju kada je predmet ugovora izlet (dalje u tekstu: Ugovor).

1.5 Program, Prijava i ovi Opći uvjeti putovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora između Organizatora i Putnika.

1.6 Ukoliko su uvjeti navedeni u Općim uvjetima različiti od onih navedenih u Programu za pojedino Putovanje, prednost imaju uvjeti navedeni u Programu.

## **2. OPSEG TURISTIČKIH USLUGA**

2.1 Organizator pruža turističke usluge u opsegu kako je to navedeno u Programu za pojedino Putovanje.

2.2 Organizator može, na izričiti zahtjev Putnika, pružati usluge koje nisu objavljene u Programu (dalje u tekstu: Usluge na upit).

2.3 U slučaju Usluga na upit, ugovorni odnos između Organizatora i Putnika nastaje ukoliko je Organizator pisanim putem potvrdio mogućnost i uvjete pružanja Usluge na upit, koje je Putnik prihvatio uplatom Akontacije i to u trenutku uplate Akontacije, te se na taj ugovorni odnos primjenjuju Opći uvjeti.

## **3. OBVEZE ORGANIZATORA**

3.1 Organizator putovanja jamči provedbu Putovanja prema objavi u Programu, osim u slučaju iz članka 4.3 ovih Općih uvjeta ili nastupa okolnosti koje su izvan kontrole Organizatora, a takvim se okolnostima smatraju osobito:

- rat, ratna događanja, nemiri, terorističke akcije;
- štrajkovi, sanitarni poremećaji;
- elementarne nepogode;
- odluke nadležnih vlasti donešene nakon objave Programa, koje imaju obvezujući značaj,
- otkazivanje letova i/ili kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava i sl.,
- sve ostale slične okolnosti koje Organizator nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti i zbog kojih, da su postojale u vrijeme sklapanja Ugovora, isti ne bi niti sklopio.

## **4. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ ILI IZMJENU PROGRAMA**

4.1 U slučaju nemogućnosti provedbe Programom predviđenog Putovanja, uslijed nastupanja izuzetnih okolnosti Organizator može ponuditi Putniku izmjenu Programa.

4.2 Putnik je dužan priopćiti svoj izbor Organizatoru najkasnije u roku 2 radna dana od primitka prijedloga izmjene Programa.

4.3 Organizator pridržava pravo na otkaz Putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska u slučaju da se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Minimalni broj putnika potreban za realizaciju pojedinog Aranžmana naveden je u Programu za svako pojedino Putovanje.

4.4 Ukoliko Organizator ne ponudi izmjenu Programa ili Putnik ne prihvati ponuđenu izmjenu Putovanja Ugovor se raskida i Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa, osim troškova izdavanja vize ukoliko je taj postupak već započet u trenutku nastupa okolnosti zbog kojih se Putovanje ne može provesti.

## **5. CIJENE**

5.1 Cijene Putovanja objavljene su u kunama za svako Putovanje i vrijede od dana objave Programa. Cijene usluga u drugim valutama izračunate su po tečaju poslovne banke Organizatora, važećem na dan objave Programa.

5.2 Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena hotelskih/apartmanskih, prijevozničkih i drugih usluga, ali najkasnije do 20 dana prije početka Putovanja, o čemu će pisanim putem obavijestiti Putnika.

5.3 Putnik je suglasan i pristaje na povećanje cijene do visine 10% cijene Putovanja, uslijed promjene cijena iz članka 5.2 ovih Općih uvjeta.

5.4 Smatrat će se da je Putnik pristao na povećanje cijene iznad 10%, ukoliko ne raskine Ugovor u roku od 5 dana od dostave pisane obavijesti. Smatrat će se da je pisana obavijest dostavljena e-mailom na dan potvrde o primitku e-maila na e-mail kontakt adresu Putnika, faksom na dan odašiljanja na broj faksa Putnika uz pozitivan faks report, osobnim preuzimanjem na dan preuzimanja ili poštom treći dan od dana predaje pošiljke ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga.

5.5 U slučaju raskida Ugovora uslijed Organizatorovog povećanja cijene iznad 10% cijene Putovanja, Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa, osim troškova izdavanja vize, ukoliko je taj postupak već započet prije dostave izjave o raskidu ugovora(organizatoru). Na dostavu izjave o raskidu Ugovora Organizatoru, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 5.4 ovih Općih uvjeta.

5.6 Organizator može u Programu predvidjeti da Putnik ugovara i plaća određene usluge na odredištu, u tom slučaju sve eventualne reklamacije na cijenu i kvalitetu usluga, Putnik rješava s davateljem usluge s kojim ugovara uslugu na odredištu.

## **6. OBVEZE PUTNIKA**

6.1 Ukoliko Programom nije drugačije određeno, Akontacija iznosi 30% cijene Putovanja, odnosno 10% cijene za Usluge na upit. Preostali iznos do pune cijene Putnik se obvezuje platiti najkasnije 14 dana prije početka Putovanja, odnosno do dva dana prije početka izleta.

6.2 Uz Prijavu putnik je dužan navesti sve podatke potrebne za provedbu Aranžmana te pravodobno dostaviti Organizatoru Programom predviđene dokumente. Ukoliko putnik navede netočne podatke ili ne dostavi Programom predviđene dokumente u roku koji odredi Organizator, odgovoran je za štetu koju pretpri i/ili koju pretrpi Organizator uslijed netočnog navođenja podataka odnosno nedostave ili kasne dostave dokumenata.

6.3 Ukoliko Putnik ne uplati preostali iznos cijene Putovanja u za to određenom roku, Ugovor se raskida, te će se primijeniti odredbe o otkazu Putovanja iz članka 7. Općih uvjeta.

6.4 Ukoliko u Programu nije drugačije navedeno, svaka promjena uvjeta navedenih u Prijavi naplaćuje se 100,00 kuna.

## **7. PUTNIKOV OTKAZ**

7.1 Putnik može otkazati Ugovor bez obrazloženja, u kojem slučaju Organizator ima pravo na naknadu, koja se određuje prema vremenu preostalom do početka Putovanja, kako slijedi:

- do 30 dana prije polaska – 10% cijene Putovanja, a najmanje 100,00 kuna;
- 29-22 dana prije polaska – 30% cijene Putovanja;
- 21-15 dana prije polaska – 50% cijene Putovanja;
- 14-8 dana prije polaska – 80% cijene Putovanja;
- 7-0 dana prije polaska – 100% cijene Putovanja;
- nakon polaska – 100% cijene Putovanja.

7.2 Ukoliko su zbog Putnikovog otkaza za Organizatora nastali troškovi koji premašuju iznos cijene Putovanja, Organizator ima pravo na naknadu i tih troškova.

7.3 U slučajevima nastupanja okolnosti koje Putnik nije mogao izbjeći ili ukloniti i koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja Ugovora, bile opravdan razlog da ne sklopi Ugovor, Organizator ima pravo na naknadu osnovnih troškova.

7.4 Putnik nema pravo na povrat uplaćenog iznosa u slučaju prekida započetog putovanja, a razlog tome nisu okolnosti iz 7.3 ovih Općih uvjeta

## **8. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

8.1 Smještaj (hoteli/apartmani/privatni smještaj), prehrana, prijevozna sredstva i druge usluge objavljene u Programu opisani su prema službenoj kategorizaciji države u kojoj se nalaze, odnosno koriste, u vrijeme izdavanja Programa. Standardi smještaja i usluga u pojedinim državama su različiti i nisu usporedivi.

## **9. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE**

9.1 Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman, mjesto i tip prijevoznog sredstva, vrstu prehrane posebnih obilježja (veličina, orijentacija, opremljenost i sl.), prihvatit će smještaj, prijevoz i ostale usluge kako mu dodjeli davatelj usluge.

9.2 Organizator će nastojati udovoljiti zahtjevima Putnika koji želi promjenu dodijeljenog smještaja i u tom smislu će pregovarati s davateljem usluge, međutim ne snosi odgovornost ukoliko u tome iz bilo kojeg razloga ne uspije.

## **10. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA**

10.1 Za putovanja u pojedine zemlje postoji obveza cijepljenja, te je ugovaranjem Putovanja u te zemlje Putnik preuzeo obvezu cijepiti se i pridržavati drugih zdravstvenih propisa i uputa za takva Putovanja. Cijepljenje je obvezno i kada takva obveza prema propisima nastupi i nakon sklapanja Ugovora.

10.2 Ukoliko prema propisima Svjetske zdravstvene Organizacije, iz zdravstvenih razloga Putniku cijepljenje nije dopušteno, liječnička potvrda o tome nadomjestiti će potvrdu o cijepljenju.

## **11. PUTNIKOVA PRTLJAGA**

11.1 Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima odnosno do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama te na jedan paket prtljage u prtljažnom prostoru autobusa/vlaka i ručnu prtljagu do 5 kg.

11.2 Za svaki kg prtljage kojim se prekoračuje kilaža iz prethodnog stavka ovog članka, Putnik plaća naknadu prema tarifama prijevoznika.

11.3 Bez obzira na dob, djeca su izjednačena u pravima s odraslim osobama u pogledu dozvoljene težine prtljage.

11.4 Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu i prijevoznim sredstvima i na ostalim mjestima za trajanja pružanja ugovorene usluge.

## **12. PUTNO OSIGURANJE**

12.1 Prilikom popunjavanja Prijave, Putniku će biti ponuđeno osiguranje u skladu s Zakon o pružanju usluga u turizmu.

12.2 Putnik samostalno odlučuje o sklapanju ugovora o osiguranju za sebe i druge osobe za koje ugovara Putovanje.

## **13. JAMČEVNO OSIGURANJE**

13.1 Organizator putovanja zaključio je jamčevno osiguranje za povrat cijene uplaćene usluge, Putniku ako zbog stečaja ili nesposobnosti plaćanja putovanje ne bude poduzeto, odnosno naknade troškova povratka Putnika u mjesto polaska ako bi iz istih razloga putovanje bilo prekinuto.

13.2 Organizator će izdati Putniku potvrdu kojom se Putnika upućuje na osiguravatelja radi ostvarivanja prava obuhvaćenih osiguranjem iz prethodnog stavka članka.

13.3 Za ostvarivanja prava iz jamčevnog osiguranja Putnik je dužan priložiti dokaz o uplati cijene Putovanja.

## **14. ODGOVORNOST PUTNIKA**

14.1 Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima.

14.2 Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te surađivati s predstavnikom Organizatora i davateljima usluga u dobroj vjeri.

14.3 Putnik odgovara Organizatoru za štetu nastalu neispunjenjem svojih obveza te ne pridržavanjem kućnog reda. Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom, namjerno ili nepažnjom prouzroči Organizatoru putovanja odnosno davatelju usluge.

14.4 Putnik odgovara za štetu koju prouzroči iznošenjem neistina kojima povređuje čast i ugled Organizatora.

## **15. KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

15.1 Putnik je upoznat i suglasan da Organizator koristi osobne podatke Putnika, uključivo MBG i/ili OIB, kao jedan od načina njegove identifikacije u svom poslovanju, te ih u svrhu omogućavanja izvršenja Ugovorom preuzetih obveza prosljeđuje sudionicima u organizaciji Putovanja –davateljima usluga.

15.2 Putnik je suglasan da mu Organizator može, do pisanog opoziva upućenog na e-mail adresu:

piligrin\_croatia@yahoo.com, ili faks broj:+ 385 1 46 66 316 ili adresu sjedišta Organizatora, slati obavijesti informativnog karaktera, te promotivni materijal na kontakt adresu, e-mail adresu ili ga kontaktirati telefonom.

## **16. POSTUPAK PO PRIGOVORU**

16.1 U slučaju prigovora na nepotpuno ili neuredno izvršene usluge, Putnik je dužan prigovor bez odlaganja uputiti predstavniku Organizatora i/ili predstavniku davatelja usluge na licu mjesta u pisanom obliku. Organizator je dužan, ukoliko je moguće, nedostatke ukloniti na licu mjesta.

16.2 Ukoliko Organizator nije uklonio nedostatke, Putnik može u roku od 8 dana od završetka putovanja prigovor uz dokaz da je isti uputio neposredno predstavniku Organizatora i/ili predstavniku davatelja usluge, uputiti Organizatoru.

16.3 Organizator neće uvažiti prigovor upućen nakon proteka roka iz prethodnog stavka, kao ni onaj koji je Putnik propustio uputiti bez odlaganja na licu mjesta, te je Organizatoru time uskratio mogućnost da otkloni razloge prigovora.

## **17. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST SUDA**

17.1 Na ugovorni odnos između Organizatora i Putnika primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

17.2 Za slučaj spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

## **18. STUPANJE NA SNAGU**

18.1 Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.03.2011.