

# Ugovor o putovanju i Opći uvjeti i uputstva za turističke aranžmane – ALKA TOURS d.o.o.

## 1. Predmet ugovora

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – turističke agencije ALKA TOURS d.o.o. (u daljnjem tekstu ALKA TOURS) i PUTNIKA odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj ugovor o putovanju sadrži i Opće uvjete i uputstva za turističke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije (djelatnik agencije ALKA TOURS ili bilo koje druge ovlaštene za prodaju Alka toursovih aranžmana) i PUTNIK te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad ALKA TOURS primi cijeli ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnicu ALKA TOURS i drugim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je Alka toursu dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

## 2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatok do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacijom za nesporno naplatu ukupne cijene aranžmana. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije.

Za sve rezervacije uključivo i rezervacije "na upit" (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je ALKA TOURS u mogućnosti osigurati dodatno) ALKA TOURS naplaćuje naknadu za troškove rezervacije u iznosu od 100 kuna (po ugovoru), a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 30 dana za takvu rezervaciju "na upit" uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 8. ovog ugovora.

Tako zatraženu rezervaciju „na upit“ ALKA TOURS se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i u učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko ALKA TOURS u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, kompletan iznos uplate bit će u cijelosti vraćen putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane ALKA TOURSA potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju uključujući i naknadu za troškove rezervacije. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za potvrdu rezervacija po „Fortuna“ ili "Last minute" ponudama PUTNIK je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti ili osigurati nesporno naplatu cijelog iznosa aranžmana.

## 3. Cijene

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u Alka toursovim programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge. ALKA TOURS može, najkasnije 20 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, s tim da je to dužan pismenim putem javiti ALKA TOURSU u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi ALKA TOURSU u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## 4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u ALKA TOURSOVIM programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. ALKA TOURS ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u ALKA TOURSOVIM programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane ALKA TOURSOVIH djelatnika ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika,

prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti ALKA TOURS, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

## 5. Putni dokumenti, poštivanje propisa

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 ALKA TOURSU dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. ALKA TOURS ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove u 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 ispunje uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kao 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 obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a ALKA TOURS otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik ALKA TOURSA će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web-stranici [www.mvpei.hr](http://www.mvpei.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVPEI-a RH. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. ALKA TOURS može uputiti putnika na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog putnika.

Nevaljane putne isprave, odnosno neodobrovanje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, n i kojem pogledu ne obavezuje ALKA TOURS te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. ALKA TOURS otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

## 6. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod ALKA TOURSA, pri čemu ALKA TOURS sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## 7. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje.

Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to u obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, ALKA TOURS zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. ovog Ugovora. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatnom police osiguranja od otkaza putnik sva svojstva putovanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a ALKA TOURS se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

## 8. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, ALKA TOURS od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14-8 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 promjene. ALKA TOURS zadržava stvarne troškove zamjene ako putnik - nositelj 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 nesporno naplatu aranžmana, ALKA TOURS smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

## 9. Otkazivanje putovanja od strane ALKA TOURSA ili promjena programa putovanja

Ako ALKA TOURS prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitika obavijesti ALKA TOURSA prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglašivanja na ponudu, ALKA TOURS se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je ALKA TOURS ponudio smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema ALKA TOURSU s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora.

Ako ALKA TOURS nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, ALKA TOURS može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi oběšteti putnika za razliku u cijeni između ugovoreni i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika ALKA TOURS može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče pravom na potraživanje od ALKA TOURSA za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

ALKA TOURS je ovlašten jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za ALKA TOURS da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putniku ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovoreni i pruženih usluga. ALKA TOURS zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je ALKA TOURS bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

ALKA TOURS zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje ALKA TOURS ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. ALKA TOURS ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. ALKA TOURS ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne nosne podataka od strane operatera na ALKA TOURSOVIM web-stranicama.

## 10. Putovanja u organizaciji drugih organizatora / turoperatora

Za sve aranžmane gdje je ALKA TOURS glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je ALKA TOURS posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te ALKA TOURS ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## 11. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor ALKA TOURSU, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u području) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. ALKA TOURS neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. ALKA TOURS je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, ALKA TOURS može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnositelja prigovora. ALKA TOURS će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje ALKA TOURSA došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju sklapanja ugovora po "Fortuna" ili po "Last minute ponudi", putnik nema pravo prigovora na kvalitetu smještaja.

Dok ALKA TOURS ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Prije pokretanja sudskog postupka preporučamo obraćanje Arbitražnoj komisiji UHPA-e (Udruga hrvatskih putničkih agencija ), čija je ALKA TOURS članica. U slučaju sudskog spora nadležan je sud u Zagrebu.

## 12. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti ALKA TOURS o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluju od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepjenje i nabavu odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obvezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police dragovoljnog zdravstvenog osiguranja.

## 13. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. ALKA TOURS ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom 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 osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

## 14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Allianz Zagreb d.d., Zagreb, tel: 01.3670367, fax: 01.3670355, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: 1550-170854018.

## 15. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ALKA TOURS ima kod osiguravajućeg društva Allianz Zagreb d.d., ima ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem dave koje se odnosi na paket-aranžman. Broj police osiguranja od odgovornosti: 1500-171155112.

## 16. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovoreni aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. ALKA TOURS se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovoreni aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje policia putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključki policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave držstva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija ALKA TOURSA.

## 17. Informacije

Obavijesti koje putnik usmeno dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

## 18. Završne odredbe

Ovi 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 s ALKA TOURSOM odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji ALKA TOURSA. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve rješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Zagreb, 1.10.2012.

ALKA TOURS ZAGREB d.o.o.

Putnička agencija  
Zagreb, Av. M. Držića 4