

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA TA GREEN TRAVEL

## 1. Sadržaj aranžmana

Organizator vašeg putovanja TA Green Travel jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

## 2. Prijave i uplate

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drugačije dogovoreno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja, osim ako u programu nije drugačije dogovoreno. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja.

## 3. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva 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.

## 4. Pravo organizatora na otkaz

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa, organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve kupce izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

## **5. Odustajanje putnika od putovanja**

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz putovanja prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Zbog svega navedenog Agencija predlaže uplatu putnog osiguranja.

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 30% cijene aranžmana
- za otkaz od 29-22 dana prije puta 40%
- za otkaz od 21-15 dana prije puta 50%
- za otkaz od 14-8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7-0 dan prije puta 100%

## **6. Obveze organizatora putovanja**

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

## **7. Obveze putnika**

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište ili kroz koje prolazi. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i Općih uvjeta. Troškove eventualnog gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik.

## **8. Prtljaga**

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

## **9. Putno osiguranje**

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti ("Narodne novine" br. 8/96 – u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnih osiguranja.

## **10. Smještaj u sobe/apartmane**

Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

## **11. Last minute/First minute akcije**

U slučaju slabe prodaje aranžmana TA Green Travel zadržava pravo spuštanja cijene, a putnici koji su platili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

## **12. Putovanje u organizaciji drugih organizatora**

Za sve aranžmane gdje je TA Green Travel glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti. Kada je TA Green Travel posrednik vrijede Opći uvjeti odgovornog organizatora koji će biti naznačen u Ugovoru.

### 13. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu TA Green Travel ima policu osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem ili djelomičnim ispunjenjem. Polica osiguranja je sklopljena kod Croatia Osiguranja broj 078720009861 i vrijedi od 12.04.2016.-12.04.2017.

### 13. Rješavanje prigovora

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik -nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge.

Postupak u svezi s prigovorom:

- *odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.*
- *ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora 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. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.*
- *organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.*
- *dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Najviša nadoknada 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 idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije članice UHPA i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će putnik, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se i dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.*

#### **14. Nadležnost suda**

U smislu točke 13. ovih uvjeta, kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

#### **15. Završne odredbe**

Ovi opći uvjeti sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa sa TA Green Travel ili drugom agencijom za čije se putovanje putnik odlučio. Uplatom akontacije putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja te je ugovor valjan i bez potpisa putnika. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.