

# OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE AUTOTURIST PARK D.O.O.

## **1. OPĆE ODREDBE**

Ovdje objavljeni Opći uvjeti sastavni su dio ugovora između agencije AUTOTURIST PARK i putnika / ugovaratelja koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba / uvjet objavljen u programu. Ponuda je važeća samo do isteka dana i sata opcije i služi kao informacija o iznosu uplate i u druge se svrhe ne može koristiti. U slučaju samovoljnog / neovlaštenog ispravljanja ili dopisivanja (ugovora, suglasnosti, vaučera) na dokumente AUTOTURIST PARK-a isti je nevažeći.

## **2. SADRŽAJ ARANŽMANA**

Organizator putovanja AUTOTURIST PARK jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemir, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenja zrakoplova, brodova i drugih prijevoznih sredstava, nesreća, kvarova i sl.).

## **3. CIJENA ARANŽMANA**

Cijene svih putovanja izražene su u kunama. Cijene inozemnih putovanja temeljene su u odnosu kune prema stranim valutama. AUTOTURIST PARK može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon objave došlo do promjene valutnih tečajeva, promjene troškova prijevoza (gorivo, cestarine, mostarine i sl.), promjene cijene davatelja usluga (hotelijeri, restorani, muzeji i sl.) i prijevoznika (autobus, zrakoplov, brod i sl.), najkasnije 4 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije početka aranžmana.

Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%. U slučaju povišenja većeg od 10%, kupac ima pravo raskinuti ugovor, ali nema pravo na naknadu štete. Fakultativni obilasci nisu uključeni u cijenu aranžmana kao ni cijene doplata (jednokrevetna soba, balkon, deposit, posteljina, i sl.) ukoliko u programu nije drugačije navedeno. Objavljene cijene rezultat su ugovora AUTOTURIST PARKA s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na destinaciji na kojima putnik boravi / putuje.

## **4. PRIJAVE I REZERVACIJE**

Prijave i rezervacije za turističke aranžmane primaju se u poslovnicu "AUTOTURIST-PARK" Palmotičeva 3 Zagreb. Prilikom prijave / rezervacije kupac uplaćuje akontaciju u iznosu od 15% vrijednosti aranžmana, a preostalih 85% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 10 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije polaska na put ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan dostaviti i navesti točne podatke, predočiti programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede/dostavi točne podatke, odgovoran je za sve posljedice nastale davanjem netočnih podataka. Prilikom uplate akontacijskog iznosa putnik potpisuje ugovor pod naznakom "Upoznat sam s programom i općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam." Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja. Ukoliko putnik iz bilo kojeg razloga ne potpiše ugovor o putovanju, a uplati aranžman, bilo u gotovini, karticom ili transakcijskom uplatom, smatrat će se da je bio upoznat s općim uvjetima putovanja, koje je pomno proučio i da mu je bilo ponuđeno putno osiguranje. Organizator putovanja neće prihvatiti prijavu / rezervaciju bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene prijave / rezervacije, AUTOTURIST PARK zadržava uplaćenu akontaciju.

## **5. UPLATE**

Plaćanje se računa s danom kada putnik izvrši uplatu akontacije u poslovnicu agencije, na blagajni ovlaštene putničke agencije ili na račun banke AUTOTURIST PARKA. Akontacija iznosi 15% cijene aranžmana odnosno onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos putnik uplaćuje najmanje 10 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije putovanja, odnosno u roku koji je naznačen u programu. U slučaju otkaza ili nepoštivanja datuma uplate preostalog dijela aranžmana rezervacija aranžmana se automatski otkazuje, AUTOTURIST PARK zadržava do tada uplaćeni iznos. Kada je do polaska na put preostalo manje od 10 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) putnik takvu rezervaciju uplaćuje u cijelosti prilikom prijave. Putnik je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev predstavnika AUTOTURIST PARKA predočiti dokumente / potvrdu / račun o uplaćenom aranžmanu, u protivnom putnik nema pravo započeti putovanje.

## **6. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA**

Na osnovi važećih zakonskih propisa, AUTOTURIST PARK pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 4 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Najmanji broj putnika za izvođenje pojedinog putovanja naznačen je kod svakog programa / aranžmana. AUTOTURIST PARK pridržava pravo na potpun ili djelomičan otkaz ugovora ako prije izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti

koje se nisu mogle predvidjeti, ukloniti ili izbjeći. AUTOTURIST PARK pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova / broda ili nastupa više sile, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti (novi vozni red, nesiguran položaj države u kojoj je organiziran program, prirodne nepogode ili drugi nepredvidivi razlozi na koje AUTOTURIST PARK ne može utjecati), bez posebne odštete i po važećim propisima u putničkom prometu. AUTOTURIST PARK ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovano bilo kojom višom silom, kvarom i sl. Ukoliko AUTOTURIST PARK otkáže putovanje, putnik ima pravo na povrat cjelokupnog do tada uplaćenog iznosa, ali nema pravo na naknadu štete po bilo kojoj osnovi (troškovi putnih dokumenata, vize, iznosa za uplaćena osiguranja ili sličnih usluga, što je potrebno za pojedini program). AUTOTURIST PARK ne odgovara za kašnjenja brodova, trajekata, zrakoplova, autobusa ili vlaka iz bilo kojeg razloga (kvar ili viša sila), kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem.

**Važna napomena:** ako organizator prije početka putovanja značajnije izmijeni program ili smještaj ili cijenu, dužan je o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku i ponuditi mu novi ugovor s izmijenjenim uvjetima. Putnik se pismenim putem u roku od najkasnije 24 sata od izdavanja obavijesti mora izjasniti o prihvaćanju ili odbijanju novog programa. Ako putnik pismenim putem odbije izmjene, organizator putovanja vraća putniku uplaćeni iznos, a putnik nema pravo na naknadu bilo kakve štete. Ako putnik pismeno ne reagira na izmjenu programa i ne odgovori u roku od 24 sata (od izdavanja obavijesti), smatrat će se da je prihvatio novi predloženi ugovor/program/ smještaj.

AUTOTURIST PARK ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa, u sklopu brošura, letaka i kataloga, za pogrešne unose podataka od strane operatera na AUTOTURIST PARK-ovim web stranicama kao ni za promjene nastale nakon izlaska kataloga.

## **7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA**

Ukoliko putnik otkáže aranžman u slučaju bolesti, smrti užeg člana obitelji, sudskog ili vojnog poziva, AUTOTURIST PARK u tom slučaju ima pravo na naknadu štete i to:

do 40 dana prije polaska – 15% cijene aranžmana, a najmanje 300 kn

39 do 22 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana

21 do 15 dana prije polaska – 35% cijene aranžmana

14 do 8 dana prije polaska – 60% cijene aranžmana

7 do 0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana

Nakon polaska – 100% cijene aranžmana

Putnik može predložiti treću osobu da putuje umjesto njega pod uvjetom da snosi troškove promjene imena ukoliko oni realno postoje. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Putnik je dužan napisati otkazni dokument i dostaviti ga organizatoru putovanja. Ako odbije napisati dokument, računa se da nije otkazao putovanje. **PREPORUČUJEMO UPLATU PUTNOG OSIGURANJA (POLICA OD OTKAZA PUTOVANJA)** u putničkoj agenciji ili izravno u osiguravajućoj tvrtki. AUTOTURIST PARK se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu tek nakon kompletne uplate aranžmana. Putnik može prekinuti putovanje u tijeku na svoju želju. Ako putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje iz bilo kojih razloga (zakonskih, zdravstvenih, carinskih, nevažećih dokumenata, kašnjenja na mjesto polaska / mjesto nastavka putovanja i sl.), nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog prestanka putovanja, kao ni na povrat bilo kakvih sredstava. U slučaju otkaza ne isplaćuje se trošak naplate osiguranja, vize i sl. Nepovoljne vremenske ili snježne prilike ne mogu biti opravdani razlog otkaza s naslova više sile.

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

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela / apartmana pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga u svakoj su državi različiti i nisu usporedivi. U slučaju nemogućnosti korištenja ugovorenog smještaja putnik se obvezuje da će prihvatiti drugi smještaj iste ili više kategorije. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Organizator može ugovoreni objekt zamijeniti samo objektima iste ili više kategorije, u istom mjestu ili najbliže mogućem mjestu, i na svoj teret.

## **9. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE**

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu / apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu / apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu odnosno cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati ispuniti putnikov dodatni zahtjev (komfor, orijentacija sobe, kat ili sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Vrijeme smještaja u hotel / apartman je iza 16 sati, a napuštanja hotelske sobe / apartmana najkasnije do 10 sati po lokalnom vremenu.

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

Putnik je dužan obavijestiti AUTOTURIST PARK u pogledu svog zdravstvenog stanja (prehrambenih problema, zdravstvenih problema, kroničnih bolesti, alergija i sl.) a koje bi moglo ugroziti odvijanje putovanja i zdravlje putnika. Ukoliko neki propisi nastupe nakon potpisivanja ugovora (cijepjenje i sl.) ne mogu biti razlog za raskid ugovora, osim ako šteti putnikovom zdravlju (obvezno priložiti potvrdu). Preporučamo uplatu police putnog osiguranja (polica putnog zdravstvenog osiguranja).

## **11. PUTNIKOVA PRTLJAGA**

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz određenog broja kg prtljage. U autobusnom prijevozu putnik može ponijeti 1 komad prtljage (do 25 kg) + pancerce + skije / snowboard. Višak prtljage putnik plaća prema važećem cjeniku na licu mjesta (50 kuna po komadu). Prtljaga se prevozi na putnikov osobni rizik, stoga preporučujemo osigurati prtljagu. Organizator nije odgovoran za uništenu, izgublenu ili ukradenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Preporučujemo najam sefa u hotelu. Za izgublenu ili oštećenu prtljagu putnik upućuje prijavu prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, a odštetu može tražiti isključivo od osiguravajuće tvrtke.

## **12. PUTNO OSIGURANJE**

Cijena putovanja ili jednodnevnog izleta ne uključuje osiguranje od otkaza putovanja, dragovoljno zdravstveno osiguranje za slučaj nezgode ili bolesti u inozemstvu i osiguranje prtljage. Potpisivanjem ugovora o putovanju čiji sastavni dio su i ovi uvjeti smatra se da je putnicima preporučeno i ponuđen paket putnog osiguranja. Ukoliko putnik / osiguravatelj putovanja zahtjeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravatelja ili kod AUTOTURIST PARK-a. Obvezno prije uplate osiguranja moraju se dostaviti podaci koje zahtjeva osiguravatelj. Kod uplate u agenciji AUTOTURIST PARK djeluje samo kao posrednik. Za ski-aranžmane i učeničke ekskurzije s organiziranim prijevozom u inozemstvo, obvezna je polica zdravstvenog osiguranja ili posjedovanje Europske zdravstvene iskaznice. U slučaju neposjedovanja putnik sam snosi svu odgovornost i trošak u slučaju nezgode. Polica osiguranja od otkaza putovanja se može uplatiti najkasnije 20 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije datuma početka putovanja.

## **13. JAMČEVNO OSIGURANJE – OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

U skladu sa zakonom u pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacijski ili puni iznos aranžmana trebaju odmah kontaktirati osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE D.D. te navesti adresu i 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 294620021191. AUTOTURIST PARK ima s osiguravateljem Croatia osiguranje d.d. sklopljen ugovor 18022016/16 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

## **14. ODGOVORNOST PUTNIKA**

Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene граниčnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države, kao i države u koju putuje (preporučamo osobno informiranje na web stranici ([www.mvep.hr](http://www.mvep.hr)). AUTOTURIST PARK otklanja svaku odgovornost za štetu koje bi proistekla iz neinformiranosti i nepoštivanja propisa i zakona pojedinih zemalja. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Putnik je dužan pridržavati se naputaka i surađivati s predstavnikom organizatora putovanja. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, npr. hoteli, hosteli, apartmani i dr., te surađivati s izvršiteljem usluga u dobroj namjeri. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u sredstvima prijevoza. Prema Zakonu o prijevozu putnika u cestovnom prometu konzumiranje hrane, pića, alkoholnih i opojnih sredstava u prijevoznom sredstvu nije dozvoljeno. Prilikom dolaska na putovanje putnik je dužan predstavniku organizatora putovanja predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (potvrdu o uplati, račun, original voucher). Putnik svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga. U slučaju da putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluga u smještajnom objektu ili prijevoznom sredstvu, odnosno onemogućava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja, dužan je takvu štetu odmah otkloniti, odnosno nadoknaditi oštećenom, pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i AUTOTURIST PARK-om. Ako putnik ugrožava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ako ponašanjem ometa ostale putnike, AUTOTURIST PARK osim prava na naknadu štete, ima pravo putniku prekinuti putovanje u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na vlastiti zahtjev putnika, pri čemu AUTOTURIST PARK nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke, putnik, maloljetna osoba, odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući, odnosno doći po svoje dijete o vlastitom trošku. U takvim slučajevima primjenjivat će se članak 7. Ako je putnik ozlijeđen za vrijeme pružanja usluge koja je sastavni dio programa, putnik se mora pridržavati svih liječničkih uputa u skladu s

propisima. Organizator ne snosi troškove liječenja ozljeda, već to isključivo snosi putnik odnosno osiguravajuće društvo. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog zdravstvenih, administrativnih, zakonskih i sl. razloga (gubitak stvari, dokumenata, zakašnjenje na mjesto polaska / nastavka putovanja i sl.), organizator će nastojati pomoći putniku u ostvarenju njegovih prava, ali uz uvjet da se program nesmetano odvija.

Putnik materijalno i pravno odgovara za štetu organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima potvrđuje čast i ugled organizatora putovanja.

## **15. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru usluga te o pravima i interesima putnika. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluge ili dijela usluge. Organizator je dužan u slučaju prometne nesreće, vremenske nepogode, terorističkog akta, kvara ili bilo kog drugog izvanrednog događaja više sile, pružiti putniku odgovarajuću pomoć u skladu s pravilima države u kojoj se usluga pruža. U takvim slučajevima organizator nije u obvezi osigurati sve uglavljene usluge ovisno o uputi državnih vlasti države u kojoj se događaj zbilo. Organizator može skratiti boravak putnika ako država ne jamči njegovu sigurnost.

## **16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo pismenog prigovora po osnovi neispunjenja ugovorene usluge. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenim putem (ali ne i na već iskorištene usluge, odnosno ako je program u cijelosti proveden). Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. U protivnom prigovor se neće uzeti u postupak. AUTOTURIST PARK neće uzeti u razmatranje grupe prigovore.

Pritužbeni postupak: odmah na samom mjestu (u Hrvatskoj kao i u inozemstvu) putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, putnik sastavlja s predstavnikom / davateljem usluge pismeni zapisnik. Najkasnije 7 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne dane) po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika ili davatelja usluga. Organizator će primiti u postupak (odgovoriti) samo potpuno dokumentirane pritužbe koje zaprimi u navedenom roku. 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 (do 30 dana) zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo na naknadu idealne odštete za duševne boli i sl.

**Važna napomena:** u slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao LAST MINUTE (putovanje u posljednjem trenutku) ili ugovora kod kojeg ime smještajnog objekta putnik saznaje po dolasku na destinaciju (akcije kao fortuna i sl.) putnik prihvaća sve rizike takvog ugovora. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje AUTOTURIST PARK ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljne cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga putnik nema pravo prigovora prema AUTOTURIST PARK-u. Nagradna putovanja, poklon putovanja, sponzorirana putovanja i sl. su neprenosiva (koristi isključivo dobitnik putovanja). Koriste se isključivo prema jednokratno predviđenim datumima i u objektu na način koji je odredio i predvidio organizator putovanja.

## **17. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA**

U svim programima u kojima AUTOTURIST PARK nastupa kao posrednik, AUTOTURIST PARK ne odgovara za provedbu putovanja već odgovornost snosi agencija organizator putovanja, prema čijim općim uvjetima se putovanje i provodi. Svi aranžmani koje AUTOTURIST PARK zastupa kao posrednik su označeni.

## **18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Putnik osobne podatke daje dragovoljno. Putnik je suglasan da se osobni podaci upotrebe u svrhu realizacije programa, ugovaranja police putnog osiguranja i marketinške svrhe AUTOTURIST PARK-a.

## **19. NADLEŽNOST SUDA**

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja mjerodavan je sud u Zagrebu. Mjerodavno pravo je Hrvatsko. Ovo izdanje uvjeta stupa na snagu 12. rujna 2014. te isključuje sva ranija izdanja.