

OPĆI UVJETI PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE METODA HIAWATHA D.O.O.

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Turistička agencija Metoda Hiawatha (dalje: Organizator) jamči provedbu programa prema opisanom aranžmanu. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u cijelosti, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (elementarna nepogoda, rat, nemiri, terorističke akcije i sl.)

2.SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana, te se stoga posebno plaćaju. Cijene aranžmana su izražene u kunama, a izračunate prema cijena- ma usluga referentne valute po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora puto- vanja na određeni dan. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slu- čaju promjene cijene smještaja i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene tečaja 5 %. Za povišenje cijene aranžmana do 10 % nije potrebna suglasnost kupca, a u slučaju povišenja većeg od 10 %, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete, U cijenu aranžmana uključena je jamčevina. Sve cijene izražene su sa uključenim gotovinskim popustom od 5%.

3. PRIJAVE I UPLATE

Prilikom prijave, stranka uplaćuje iznos akontacije od 40% ukupnog iznosa po pojedinačnom aranžmanu (za sve aranžmane u trajanju od 7 ili više dana), do datuma koji je utvrđen za plaćanje akontacije. Preostali iznos stranka je obvezna uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja za sva putovanja u trajanju od 7 ili više dana. Ukoliko stranka ne izvrši uplatu aranžmana do datuma predviđenog za zadnju uplatu, organi- zator putovanja smatrat će da je stranka odustala od putovanja te ista neće imati pra- vo na povrat uplaćenih sredstva za akontaciju. Na dan uplate akontacije putnik potpi- suje ugovor pod naznakom «upoznat sam s programom i općim uvjetima putovanja, te ih u cijelosti prihvaćam – potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje». Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obaveza za putnika i organi- zatora.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kate- gorizaciji mjesne turističke organizacije. Standardi smještaja, prehrane i ostalih usluga i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

5. PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe okolnosti iz točke 1. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

6. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman djelomično ili u potpunosti, ako prije ili za vrije- me trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu otkloniti. Organizator pri- država pravo otkaza aranžmana ukoliko se ne prijavi minimalni broj putnika za odre- đeni aranžman i to 2 dana prije polaska za sva putovanja u trajanju manje od 7 dana,

odnosno 21 dan prije polaska za sva putovanja u trajanju od 7 ili više dana. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator putovanja je dužan sve kupce izvijestiti o otkazu najmanje 21 dana prije početka putovanja, odnosno 2 dana prije početka putovanja za sva putovanja u trajanju manjem od 7 dana. U slučaju otkazivanja aranžmana organizator će putnicima ponuditi alternativnu destinaciju i smještaj ili vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno poštom ili elektronskom poštom. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećem:

Za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 kn

Za otkaz od 29 do 22 dana prije puta organizator naplaćuje 25% cijene aranžmana

Za otkaz od 21 do 15 dana prije puta organizator naplaćuje 40% cijene aranžmana

Za otkaz od 14 do 8 dana prije puta organizator naplaćuje 80 % cijene aranžmana

Za otkaz od 7 do 0 dana prije puta organizator naplaćuje 100 % cijene aranžmana

Nakon polaska organizator naplaćuje 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjenu datuma polaska, smještajnog objekta, kao i sve druge bitne promjene. Ako putnik, koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika za istu rezervaciju, organizator zaračunava administrativne troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne uplaćuje se trošak pribavljanja viza, putnih isprava, te ostalih dokumenata potrebnih za putovanje. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova.

8. OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga, te brinuti o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjene i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom navedenih u točki 1., te kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik sam podmiruje sve dodatne troškove.

9. OBAVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

Posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija.

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 viza.

Cijepiti se i posjedovati dokumente i potvrde o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neis-

pravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja, ne obvezuju organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz člana 7. ovih uvjeta.

Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja.

Pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima, te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri.

Pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom organizatora putovanja.

Prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

10. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na charterskim letovima, te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatni prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao niti 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 oštećenja ili gubitak nastupili.

11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, 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 osiguranje prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranje od otkaza putovanja. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti, kupac potvrđuje da mu je ponuđen «paket» putnih osiguranja.

12. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bili 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 smještaj (komfor, kat., orijentacija sobe, pogled i dr.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu uz priloženi pismeni prigovor poštom ili elektronskom poštom.

Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik – nositelj ugovora, prigovor podnosi zasebno.

Postupak u svezi prigovora:

Odmah na samom mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora 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, 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 ponude.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu u dva primjerka koju je potpisao predstavnik i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluge najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.

Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHP-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila dok organizator ne donese rješenje. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog djela usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

14. NADLEŽNOST SUDA

U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.

15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu s Zakonom, a u slučaju stečaja organizatora putovanja putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravajuću kuću naznačenu na vaucheru putovanja.

16. UPOZORENJE

Opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.