

OPĆI UVIJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti sastavni su dio ugovora između FIUME TOURSA-a odnosno ovlaštene agencije 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. U slučaju samovoljnog/ neovlaštenog ispravljanja ili dopisivanja (ugovora, suglasnosti, vaučera) na dokumente FIUME TOURSA isti je nevažeći.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja FIUME TOURS 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, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, nesreća, kvarova i sl

3. CIJENA ARANŽMANA

Cijene svih putovanja temeljene su u odnosu kune prema stranim valutama. FIUME TOURS može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon objave programa došlo do promjene valutnih tečajeva, promjene troškova prijevoza (gorivo, cestarina i sl.), promjene cijene davatelja usluga (hotelijeri, restorani i sl.) i prijevoznika (zrakoplov, brod i sl.), najkasnije do 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 o putovanju, ali nema pravo na naknadu štete. Fakultativni obilasci nisu uključeni u cijenu aranžmana kao ni cijene doplata (jednokrevetna soba, balkon, kod ski-aranžmana, posteljina, depozit, i sl.). Objavljene cijene rezultat su ugovora FIUME TOURS-a s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na destinaciji na kojima putnik boravi.

4. PRIJAVE

Prilikom prijave kupac uplaćuje 35% vrijednosti aranžmana, a preostalih 65% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 7 dan (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, predložiti programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede-dostavi točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale davanjem netočnih podataka.

5. UPLATE

Akontacija iznosi 35% cijene aranžmana odnosno onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos putnik uplaćuje najmanje 7 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 nepoštovanja datuma uplate preostalog dijela aranžmana rezervacija aranžmana se automatski otkazuje, FIUME TOURS zadržava do tada uplaćeni iznos.

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 FIUMETOURSA, pri čemu FIUMETOURSA sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

7. PUTNIKOV OTKAZ 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 uz 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. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a FIUME 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.KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE

Ponudeni 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. 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.

9.SMJEŠTAJ

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 poslije 16 sati, a napuštanja hotelske sobe do 10 sati po lokalnom vremenu. U apartmanu smještaj poslije 17 sati, napuštanje apartmana najkasnije do 10 sati.

10.ZDRASTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida ugovora ukoliko cijepljenje nije protivno putnikovom zdravlju. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

11.PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz određenog broja kg prtljage na zračnim linijama (što plaća prema cjeniku zračnog prijevoznika). Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 1 komad prtljage (do 25 kg) + pancerce + skije/snowboard. Višak prtljage putnik plaća prema važećem cjeniku na licu mjesta (100 kuna po komadu). Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga **preporučujemo** osigurati prtljagu. Organizator nije odgovoran za uništenu, izgubljenu ili ukradenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. **Preporučujemo** najam sefa u hotelu. Za izgubljenu ili oštećenu prtljagu putnik upućuje prijavu prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, a odštetu može potraživati isključivo od osiguravajuće kuće.

PUTNO OSIGURANJE

Cijena putovanja ne uključuje osiguranje 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 ponuđen paket putnog osiguranja. Ukoliko putnik/ugovaratelj putovanja zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravatelja ili kod FIUME TOURS-a pri čemu FIUME TOURS djeluje samo kao posrednik.

Za ski-aranžmane i učeničke aranžmane s organiziranim prijevozom u inozemstvo, obvezna je polica zdravstvenog osiguranja. **Važna napomena:** polica osiguranja od otkaza putovanja mora se uplatiti isključivo pri uplati prve rate (akontacije) aranžmana.

13.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 akontaciju trebaju odmah kontaktirati osiguravatelja navedenog na ugovoru o putovanju.

FIUME TOURS ima s osiguravateljem sklopljen ugovor 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 graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države, kao i države u koju putuje. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, npr. hoteli, hosteli, apartmani, rezidencije i dr., odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne 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 sredstvu prijevoza, odnosno onemogućava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja, dužan je takvu štetu odmah otkloniti, odnosno nadoknaditi oštećenom, pri čemu je u obavezi surađivati s davateljem tih usluga i FIUME TOURS-om. Ako putnik ugrožava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja, FIUME TOURS 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 FIUME TOURS 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.

15. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se 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 eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

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 obavezi 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 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 (odgovoriti) uzeti u postupak.

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 pred-

stavnikom/ davateljem usluge pismeni zapisnik.

- Najkasnije 7 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika ili davatelja usluge. 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 usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo na naknadu idealne štete.

17.ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Putnik je suglasan da se podaci upotrijebe u svrhu realizacije programa osiguranja i marketinške svrhe FIUME TOURS-a.

18.NADLEŽNOST SUDA

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja mjerodavan je sud u Rijeci. Ovo izdanje uvjeta putovanja stupa na snagu 1. 1. 2013., te isključuje sva ranija izdanja.