

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

Uvodna napomena:

Ove upute i uvjeti rezervacije i kupnje turističkih aranžmana, sastavni su dio Ugovora odnosno vouchera koji su sklopljeni između "FIUME TOURS"-a i putnika/ugovaratelja putovanja koji se prijavljuje za turistički aranžman.

1. PRIJAVE I UGOVARANJE

Prijave za putovanje primaju se u poslovnici "FIUME TOURS", telefonom, telefaksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te u poslovnicama agencija koje ona ovlasti. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio.

Prilikom prijave, a u svrhu rezeravcije odabrane usluge, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 14 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije drukčije navedeno.

2. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

3. PRAVO NA POVIŠENJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVIŠENJA CIJENE

"FIUME TOURS" ima pravo na povišenje ugovorene cijene najkasnije do 20 dana prije početka putovanja ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znao ni mogao znati. "FIUME TOURS" može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno.

Ugovaratelj putovanja ili putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu cijenu i to najkasnije u roku 48 sati od primljene pismene/usmene obavijesti. Ne otkáže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10%, putnik/ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete

4. POPUSTI ZA DJECU I DRUGE POGODNOSTI

Popusti za djecu kao i ostale pogodnosti su posebno prikazane kod opisa aranžmana.

5. PUTNA DOKUMENTACIJA

Svi putni dokumenti biti će Vam predani najkasnije 7 dana prije polaska na put, ukoliko nije drugačije navedeno na programu.

6. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, potrebno je da to učini pismeno i u tom slučaju "FIUME TOURS" od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- 29-22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska 100% cijene aranžmana

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, „FIUME TOURS“ zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ovi otkazni rokovi se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili smještajnog objekta te u svim drugim slučajevima. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju ili zbog neophodne potrebe otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Organizator putovanja zaračunava administrativne troškove ukoliko ugovaratelj putovanja/putnik otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik kojim ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava.

7. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u točki 9 ovih Uvjeta, tada može uplatiti osiguranje od otkaza.

8. OSIGURANJE OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA, OSIGURANJE OD RIZIKA OŠTEĆENJA I GUBITKA PRTLJAGE I DRAGOVOLJNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE ZA VRIJEME PUTA I BORAVAK U INOZEMSTVU

Cijene putovanja na uključuju osiguranje od posljedica nesretnog slučaja na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje, osim ako nije drugačije navedeno na programu.. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, prijavnice ili vouchera, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku.

U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti kod „FIUME TOURS“-a, koja djeluje samo kao posrednik Croatia osiguranja.

9. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE „FIUME TOURS“-a ILI PROMJENA PROGRAMA

Ukoliko se na prijavi dovoljan broj putnika, „FIUME TOURS“ zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 7 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. „FIUME TOURS“ zadržava pravo potpune ili djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. „FIUME TOURS“ zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjene reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su neki od njih: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate štete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

Ukoliko „FIUME TOURS“ otkaže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti.

10. PRTLJAGA

Kod prijevoza autobusom, putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu autobusa te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

11. REKLAMACIJE

U interesu je svakog putnika da svoj prigovor svakako upiše u knjigu žalbe kod davatelja usluga na licu mjesta, koji će nastojati pružiti ugovorenu uslugu, odnosno ispraviti greške. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu putnik mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, „FIUME TOURS“ takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje reklamacije. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Organizator će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na licu mjesta.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorštene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

U slučaju sklapanja ugovora po „fortuna“ sistemu ili kao „last minute“, putnik nema pravo prigovora na smještaj.

Putnik i „FIUME TOURS“ će sporove nastojati razriješiti, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Rijeci. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

12. OBVEZE „FIUME TOURS“-a

„FIUME TOURS“ je dužna brinuti o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu.

„FIUME TOURS“ je dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

„FIUME TOURS“ će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju „više sile“ ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće „FIUME TOURS“ će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. „FIUME TOURS“ nije dužna pružati usluge van ovih Uvjeta.

„FIUME TOURS“ ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

13. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima RH i zemlje kroz koju ili u koju putuje te da se pridržava kućog reda u hotelskim i drugim objektima i da surađuje s predstavnikom organizatora i davateljima usluga.

Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će podmiriti odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

14. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja „FIUME TOURS“-a, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati neku od poslovnica CROATIA OSIGURANJE d.d. ili u sjedište Croatia osiguranje d.d. na tel: 01/6333100, s kojim „FIUME TOURS“ ima ugovoreno osiguranje jamčevine za turistički paket aranžman .

ZAVRŠNE ODREDBE:

Ovi opći Uvjeti sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s „FIUME TOURS“.

Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

Ovo izdanje Uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

Rijeka, 01.03.2012.

ODGOVORNI ORGANIZATOR: Putnička agencija „FIUME TOURS“ Rijeka, Osječka 39

tel:051/512-569, tel/fax:051/512-569, e-mail: fiumetours@gmail.com, ID kod: HR-AB-51-040280623

osiguravatelj jamčevnog osiguranja: „CROATIA OSIGURANJE“ d.d. Rijeka