

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. PRIMJENA OPĆIH UVJETA PUTOVANJA

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio turističkih paket aranžmana (u daljnjem tekstu: aranžman), te Ugovora o organiziranju putovanja (dalje u tekstu: Ugovor), koji s turističkom agencijom OMEGA GRUPA d.o.o. iz Zagreba, poslovnica Tomislavova 11, OIB: 34767079413, ID::HR-AB-01-0800745229 (dalje u tekstu: Organizator putovanja) zaključuje ugovaratelj putovanja (dalje u tekstu: Ugovaratelj), odnosno korisnik usluge (dalje u tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti navedeni u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora putovanja i Ugovaratelja/Putnika, osim ako Ugovorom nije drugačije određeno.

2. PRIJAVA I REZERVACIJA ARANŽMANA

Prijavu za aranžman Ugovaratelj/Putnik može izvršiti u poslovnicama Organizatora putovanja, te u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika i to neposredno dolaskom u poslovnicu, telefonom, poštom ili putem interneta. Na temelju zaprimljene prijave, Organizator putovanja će Ugovaratelju/Putniku ponuditi Ugovor, koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale obje ugovorne strane i nakon što Ugovaratelj/Putnik do ugovorenog roka izvrši odgovarajuću uplatu, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora. Ugovor sadrži sve podatke o izabranom aranžmanu i programu putovanja, te potpisom istog Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem aranžmana i programom putovanja, te ovih Općih uvjeta, kao i da ih u cijelosti prihvaća.

3. PLAĆANJE CIJENE ARANŽMANA

Prilikom neposredne prijave u poslovnici Organizatora putovanja ili u poslovnici ovlaštena putničke agencije posrednika, te prijave putem pošte, telefona ili interneta, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, Ugovaratelj/Putnik je dužan uplatiti 35% ukupne cijene aranžmana po osobi, osim ako u programu ili Ugovoru nije drugačije navedeno. Ostatak ukupne cijene aranžmana Ugovaratelj/Putnik je dužan uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja, osim ako u programu ili Ugovoru nije drugačije navedeno ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Za sve rezervacije uključivo i rezervacije "na upit" (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je Organizator u mogućnosti osigurati dodatno) Organizator naplaćuje naknadu za troškove rezervacije u iznosu od 75 kuna (po ugovoru), a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan za takvu rezervaciju "na upit" uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 9. ovog ugovora. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne uplati puni iznos cijene aranžmana u za to predviđenom roku, rezervacija aranžmana se smatra otkazanom te se primjenjuje odredba 9. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora. Organizator putovanja je dužan Ugovaratelju/Putniku po zaključenju Ugovora i uplati odgovarajućeg iznosa izdati potvrdu o putovanju i uplaćenom iznosu.

4. CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana, ukoliko nije drugačije navedeno u programu, u pravilu uključuje usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Cijene paket - aranžmana ne uključuju naknadu za troškove rezervacije koje se naplaćuju dodatno u iznosu od 75 kn (po ugovoru) prilikom rezervacije. Posebne i dodatne usluge (kao na primjer: transferi, dodatni obroci, posebna prehrana, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice i dr.) uključene su u cijenu aranžmana samo ako je to izričito navedeno u programu. U slučaju kada posebne i dodatne usluge nisu uključene u ukupnu cijenu aranžmana, a Ugovaratelj/Putnik želi ugovoriti iste, tada je dužan navedene usluge posebno platiti sukladno cijenama i nadoplatama objavljenim u programu. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga, koje Organizator putovanja može osigurati, nije navedena u programu, Organizator putovanja će o cijeni zatražene usluge obavijestiti Ugovaratelja/Putnika prije zaključenja Ugovora. Objavljene cijene posebnih i dodatnih usluga uvažavaju se samo u slučaju narudžbe navedenih usluga i uplate istih prilikom rezervacije aranžmana, odnosno prilikom zaključenja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana, Putnik je dužan platiti na licu mjesta neposrednom davatelju usluge i to u valuti zemlje u kojoj se u tom trenutku nalazi. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator putovanja ne može osigurati i uključiti u Ugovor, kao i za one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Organizator putovanja ne snosi odgovornost, bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora putovanja pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na davanju informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Organizator putovanja zatraži, Ugovaratelj/Putnik je dužan unaprijed posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može

utjecati, a koje su nužne za pružanje ugovorene usluge. Organizator putovanja će o postojanju takve obveze, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u načinu naplate navedenih naknada pravovremeno obavijestiti Ugovaratelja/Putnika.

5. POVEĆANJE CIJENE

Cijene aranžmana se objavljuju u programima Organizatora putovanja i vrijede od datuma objavljivanja navedenog na programu. Cijene objavljene u programu Organizatora putovanja određene su obzirom na Ugovore koje Organizator putovanja zaključuje s trećim osobama, odnosno drugim davateljima usluga, te ne moraju odgovarati cijenama istaknutim u odredištima u kojima Putnik boravi za vrijeme trajanja aranžmana te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Organizator putovanja ima pravo na povećanje cijene aranžmana:

- promjena u tečaju ugovorene valute u odnosu na dan objavljivanja programa, te
- povećanja troškova prijevoza, uključujući povećanje troškova goriva ili povećanje pristojbi za određene usluge kao npr. u zračnim i ostalim lukama, povećanje cestarina i slično, a koje povećanje troškova utječe na ukupnu cijenu aranžmana. Povećanje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. 15 dana prije početka putovanja ugovorena cijena aranžmana se ne može povećati osim u slučaju povećanja aerodromskih taksi. Organizator putovanja je dužan o povećanju cijene obavijestiti Putnika pisanim putem. Ako povećanje cijene iznosi više od 10% od ukupne cijene aranžmana, Ugovaratelj/Putnik ima pravo na raskid Ugovora i pravo na povrat uplaćene cijene, pri čemu Ugovaratelj/Putnik ne odgovara Organizatoru putovanja za naknadu štete. Ugovaratelj/Putnik je dužan o raskidu Ugovora zbog povećanja cijene više od 10% od ukupne cijene aranžmana pisanim putem obavijestiti Organizatora putovanja najkasnije u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti o povećanju cijene. Ako Ugovaratelj/Putnik ne obavijesti Organizatora putovanja o raskidu Ugovora u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju raskida Ugovora zbog povećanja cijene više od 10% od ukupne cijene aranžmana, Ugovaratelj/Putnik zadržava pravo povrata uplaćenog novca no nema pravo na naknadu štete. Organizator u tom slučaju zadržava 100 HRK. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik raskine Ugovor zbog povećanja cijene manje od 10% od ukupne cijene aranžmana, tada se primjenjuje odredba 9. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. navedeni u programima Organizatora putovanja, opisani su prema službenoj kategorizaciji Ministarstva turizma zemlje u koju se putuje ili drugog nadležnog tijela zemlje u kojoj se navedeni objekti nalaze u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Organizator putovanja ne odgovara za informaciju koju je Ugovaratelj/Putnik dobio usmenim ili pisanim putem od strane treće osobe, a koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima Organizatora putovanja za odgovarajuće putovanje.

7. SMJEŠTAJ

Ako Ugovaratelj/Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u programu i cjeniku. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a ista se obično mora napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, a koji se ne podudara s propisanim vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Organizator putovanja će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Organizator putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev/Putnikov dodatni zahtjev za smještajem (boravak kućnih ljubimaca, dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

8. PROMJENE PROGRAMA I RASKID UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Ako Organizator putovanja izvrši promjene programa do početka putovanja, dužan je pisanim putem o tome obavijestiti Ugovaratelja/Putnika, te mu može ponuditi zaključenje izmijenjenog Ugovora. Ugovaratelj/Putnik je dužan u roku od 2 radna dana od primitka prijedloga za zaključenje izmijenjenog Ugovora obavijestiti Organizatora putovanja prihvaća li izmijenjeni Ugovor ili ne. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik prihvati izmjene Ugovora, smatra se da su Organizator putovanja i Ugovaratelj/Putnik zaključili novi Ugovor sa izmijenjenim sadržajem, ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne prihvati izmijenjeni Ugovor u propisanom roku, Ugovor se smatra raskinutim, te će mu Organizator putovanja bez odgađanja vratiti uplaćeni iznos cijene aranžmana. Organizator

putovanja ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Organizator putovanja ima pravo promijeniti program, potpuno ili djelomično, bez obveze na naknadu štete, ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl), a koje bi, da su nastupile u vrijeme zaključenja Ugovora, za Organizatora putovanja bile opravdanim razlogom da ne zaključi Ugovor. Organizator putovanja ima pravo na promjenu dana i sata polaska na putovanje zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Uz pismeni pristanak Ugovaratelja/Putnika, Organizator može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Ugovaratelj/Putnik odriče prava na potraživanja od Organizatora za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju. Ukoliko je broj prijavljenih putnika manji od 110, Organizator putovanja zadržava pravo otkaza putovanja radi nedovoljnog broja prijavljenih. Ako okolnosti na samom određuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator putovanja će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga. Organizator putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, potpuno ili djelomično, bez obveze na naknadu štete, ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe gore navedene izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći niti otkloniti, a koje bi, da su nastupile u vrijeme zaključenja Ugovora, za Organizatora putovanja bile opravdanim razlogom da ne zaključi Ugovor. Organizator putovanja ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze na naknadu štete ako se za putovanje nije prijavio potreban broj putnika, ako je o toj okolnosti obavijestio Ugovaratelja/Putnika najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa Organizatora putovanja. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama Organizatora.

9. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA/PUTNIKA

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik otkáže aranžman, Organizator putovanja ima pravo na naknadu od ukupne cijene aranžmana razmjerno vremenu preostalom do početka putovanja i to:
Europska putovanja, odmori, skijanje

- do 30 dana – 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 HRK
- 29 - 22 dana prije početka putovanja - 30% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije početka putovanja - 40% cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije početka putovanja - 80% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije početka putovanja - 100% cijene aranžmana
- nakon početka putovanja - 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi raskida Ugovora primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene, osim ako u programu putovanja nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik koji otkáže putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator putovanja će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne nađe odgovarajuću zamjenu za putovanje, tada će se na otkaz putovanja, odnosno raskid ugovora primijeniti odredba 9. Ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora. Ukoliko Putnik raskine Ugovor nakon početka putovanja Organizator putovanja ima pravo na nadoknadu u punom iznosu cijene (100%). Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Organizator smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

10. OSIGURANJE OD RIZIKA RASKIDA UGOVORA / OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko Putnik prilikom prijave putovanja predviđa da bi zbog nepredvidljivih okolnosti morao otkazati putovanje, odnosno raskinuti Ugovor, a u cilju izbjegavanja troškova opisanih u odredbi 9. Općih uvjeta, Putnik može uplatiti osiguranje od otkaza. Putnik je dužan osiguranje od raskida ugovora/otkaza putovanja uplatiti pri zaključenju Ugovora, te isto nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva, pri čemu svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima određuje nepredvidljive okolnosti kao razlog za otkaz putovanja, odnosno raskid Ugovora (sudski/vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji i to uz obaveznu pismenu potvrdu). U slučaju raskida

Ugovora i otkazivanja aranžmana, Organizator putovanja nije dužan Putniku vratiti iznos uplaćene premije za osiguranje od raskida, kao ni trošak nabavke viza. Uplatom police osiguranja od otkaza Ugovaratelj/Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Organizator putovanja 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. Ukoliko Putnik nema uplaćeno osiguranje od raskida, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredvidljivih okolnosti, Organizator putovanja ima pravo na isplatu prema pravilima raskida od strane Putnika navedenih u točki 9. Općih uvjeta.

11. PAKET PUTNOG OSIGURANJA

Organizator putovanja je dužan, prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Ugovaratelju/Putniku pri zaključenju Ugovora ponuditi paket putnog osiguranja kao što su: dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja ili gubitka prtljage te osiguranje od otkaza putovanja (raskida Ugovora) uz koje se može zaključiti dopunsko osiguranje od nezgode a prema uvjetima osiguratelja. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik zatraži navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Organizatora putovanja, pri čemu u tom slučaju Organizator putovanja djeluje samo kao posrednik. Potpisom Ugovora Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Sve odluke vezane uz isplatu po osnovi zaključenoga osiguranja isključivo je u nadležnosti osiguravajućega društva

12. PUTNE ISPRAVE

Putnik je dužan osigurati da su njegove osobne putne isprave valjane, te da putne isprave i njegove osobne stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koje putuje. Organizator putovanja ne odgovara za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskratiti prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju, kao ni za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja, odnosno raskida Ugovora prije ili za vrijeme putovanja, Organizator putovanja ima pravo na naknadu štete sukladno ovim Općim uvjetima. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe osobnih putnih dokumenta Putnika, troškove gubitka ili krađe snosi Putnik, pri čemu mu predstavnik Organizatora putovanja može pružiti pomoć u ishođenju valjanih putnih isprava za povratak. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja.

13. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage Putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Organizator putovanja nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu. Odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari određuje se prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Prijave za izgubljenu prtljagu, Putnik upućuje prijevozniku ili nadležnoj osobi u smještajnom objektu. Posebnu prtljagu (kao na primjer bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti), Ugovaratelj/Putnik je dužan najaviti prije zaključenja Ugovora. Ako je moguće, Organizator putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen dodatni zahtjev Ugovaratelja/Putnika za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator stoga ne snosi odgovornost za trošak odnosno štetu bilo koje vrste koju Putnik zbog toga pretrpi.

14. DRUGE OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja 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 je dužan nadoknaditi bez odgađanja na recepciji hotela, odnosno na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik je dužan pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja

kroz koje prolazi i u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove snosi sam Putnik - prekršitelj. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti, te je prilikom putovanja u te zemlje, Putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

15. DRUGE OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja dužan je brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru drugih davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima Putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Organizator putovanja je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman u potpunosti, osim u slučaju "više" sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.). Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju Organizatora putovanja u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATERA

Za sve aranžmane gdje je glavni organizator TA Omega grupa d.o.o. vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je TA Omega grupa d.o.o. posrednik, odnosno nije glavni organizator. U takvim aranžmanima naveden je glavni organizator te se za njih primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora a TA Omega grupa d.o.o. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

17. PRAVO PRIGOVORA

U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana, Putnik je dužan, odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge podnijeti pismeni prigovor neposrednom davatelju usluge, te bez odgode o istom pismenim putem obavijestiti Organizatora putovanja, a najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja (uključujući neradne dane i praznike). Svaki Putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja i davatelja usluge u cilju otklanjanja uzroka prigovora. Ako uzrok prigovora nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora putovanja i/ili s davateljem usluge o tome sastavlja pisanu potvrdu koju potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak. Ukoliko predstavnik Organizatora putovanja i/ili davatelj usluge odbije sastaviti ili potpisati takvu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru putovanja i/ili davatelju usluge. Ugovaratelj/Putnik ima pravo u roku od 8 dana (uključujući neradne dane i praznike) od završetka putovanja podnijeti Organizatoru putovanja prigovor pisanim putem i to u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman. Uz prigovor, Ugovaratelj/Putnik prilaže gore navedenu pisanu potvrdu i eventualne račune za dodatne troškove. Ugovaratelj/Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predložiti odgovarajuće dokaze. Ugovaratelj/Putnik koji podnese prigovor protekom roka od 8 dana od završetka putovanja, gubi pravo na prigovor. Organizator putovanja je dužan pisanom odlukom odlučiti o prigovoru u roku od 15 radnih dana od dana primitka prigovora. Organizator putovanja može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 radnih dana, a iz razloga prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Pri rješavanju prigovora, Organizator putovanja će uzeti u obzir okolnost da je Putnik za vrijeme putovanja odbio prihvatiti ponuđeno rješenje prigovora, a koje je bilo razmjerno ugovorenoj usluzi, te na taj način spriječio otklanjanje uzroka prigovora. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, dok je naknada štete nastala neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Ugovaratelja/Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravatelja koji istu štetu i pokriva. Dok Organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

18. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

U skladu s važećim zakonskim propisima, Organizator putovanja ima s osiguravajućim društvom Allianz d.d. sa sjedištem u Zagrebu, zaključen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

19. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu s važećim zakonskim propisima, Organizator putovanja ima s osiguravajućim društvom Allianz d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Selska cesta 136-138, zaključen ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja. U slučaju stečaja Organizatora putovanja, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Organizatora, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Ugovaratelj/Putnik dobrovoljno daje na raspolaganje osobne podatke Organizatoru putovanja, te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa Ugovaratelja/Putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu, a što uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje je neophodno za realizaciju ovog putovanja/usluge, a posebice uključuje ugovaranje posebnih vrsta osiguranja navedenih u odredbama 10. i 11. ovih Općih uvjeta. Osobni podaci Ugovaratelja/Putnika mogu se koristiti za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Organizatora putovanja. Organizator putovanja se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Organizatora putovanja o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Ovo izdanje isključuje sva ranija izdanja. Svi sporovi koji bi mogli proizići iz ovih Općih uvjeta putovanja ili Ugovora, Organizator putovanja i Ugovaratelj/Putnik nastojat će riješiti mirnim putem, a ako u tome ne uspiju, ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu, primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Zagrebu, travanj, 2013. godine