

Op i uvjeti izleta

1. Ovim Op im uvjetima reguliraju se međusobni odnosi između Putnika i Agencije Dalmati d.o.o., Oštarija 9, Pakovo Selo, ID HR-AB-22-10001940 kao organizatora izleta ili ovlaštenog posrednika (u daljnjem tekstu Agencija) i putnika odnosno ugovaratelja izleta u slučaju kad ugovaratelj izleta sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu Putnik) vezano za organiziranje izleta. Organizator izleta je putnička agencija jasno naznačena na Potvrdi o kupnji izleta (karti/računu) kao odgovorni organizator (dalje: organizator izleta). Ukoliko je kao organizator izleta naznačena druga turistička agencija ili neposredni davatelj usluga različit od Agencije, Agencija nastupa u svojstvu ovlaštenog posrednika. Prodajnim mjestom smatra se turistička agencija kojoj se uplaćuje izlet.

2. Kupnja izleta i plaćanje

Jednokratnom uplatom cijene izleta, uz istovremeno davanje potrebnih podataka Agenciji usmeno, faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta, Putnik sklapa s Agencijom Ugovor o izletu kojeg potvrđuje Potvrda o kupnji izleta (karta/račun), program izleta i predmetni Op i uvjeti izleta uz prihvaćanje uvjeta sadržanih u navedenim dokumentima. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, Putnik je obavezan uplatiti cijenu izleta 24 sata prije datuma polaska.

3. Sadržaj izleta

Sadržaj izletini, odnosno cijena izleta uključuje, sve što je navedeno u programu izleta. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, ulaznice, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu izleta, a Agencija ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Agencija može osigurati nije u programu navedena, Agencija će o cijeni informirati Putnika prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Agencija ne može osigurati i uključiti u Ugovor i/ili one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja izleta i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Agencija ne snosi odgovornost kao organizator izleta bez obzira na pomoć koju je predstavnik Agencije pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Agencija može predvidjeti i zatražiti od Putnika da odredi usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaćajući na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi ili da unaprijed posebno plati takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Agencija naplaćuje u tuđem i za tuđi račun i na koji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge ili izleta. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta Putnik podnosi eventualni prigovor izravno izvršitelju usluge Agencije o postojanju, visini iznosa, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate navedenih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni restorani, prijevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi prehrane, prijevoznih sredstava i drugih usluga u pojedinim mjestima i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo

koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u programu putovanja i Op im uvjetima važećim za navedeno putovanje, a koju informaciju Putnik dobije usmeno od djelatnika prodajnog mjesta, telefonom, pismeno od neovlaštene osobe ili na drugi način.

5. Promidžbeni materijali i obavijesti

Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku prije zaključenja Ugovora. Sukladno propisima, djelatnici prodajnog mjesta obvezni su Putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i Op e uvjete izleta u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovorajuću obavijest o osnovnim granicama formalnostima, i ostalim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Obavijesti koje Putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju Agenciju u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu izleta.

6. Itinerer

Program izleta (itinerer) jednako obavezuje Putnika i Agenciju. Vremena polazaka navedenih u programu izleta Putnik se mora pridržavati jednako kao uputa i informacija koje u svezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Agencije, odnosno turističkih pratitelja ili vodiča. Ukoliko se Putnik odvoji od grupe prije nego je dobio odgovorajuću obavijest o vremenu i mjestu ponovnog sastajanja grupe i nastavka putovanja, za troškove i eventualnu štetu koju može pretrpjeti ne može teretiti Agenciju. Agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez Putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a Putnikov nedolazak smatra se se otkazom izleta. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama i prirodnim pojavama, ne mogu realizirati u skladu s programom putovanja ili otkivanjima Putnika. Osim toga, Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jake oborine, jaki vjeter (bura/ jugo ili dr.) i sli. no) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu izleta, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja.

7. Cijene izleta

Cijene izleta objavljene su u programu izleta i vrijede od dana objavljivanja programa. Agencija zadržava pravo promjene cijene najkasnije 7 dana prije početka izleta ukoliko je došlo do promjena važećih poreznih propisa, promjena u tečajju 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 izleta. U slučaju manjeg broja prijavljenih osoba od potrebnog minimuma za izvedbu programa naznačenog u programu, Agencija zadržava pravo promjene cijene u navedenom roku. Povišenje cijene se izražava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. U slučaju povišenja cijene Putnik ima pravo raskinuti ugovor o izletu te u tom slučaju Putnik ima pravo na povrat

do tada uplađene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sliđnih troškova.

8. Promjene programa i otkaz izleta

Agencija e Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa izleta. Agencija može otkazati izlet ili izvršiti promjene programa ako prije po etka ili za vrijeme izleta nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu sprije iti, izbje i niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, teroristi ke akcije, sanitarni poreme aji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobi ajeni 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 sklapanja Ugovora, za Agenciju bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor o izletu. Agencija posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važe im propisima u putni kom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Agencija zadržava pravo otkazivanja izleta u cijelosti ili djelomi no najkasnije 1 dan prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o izletu za minimalni broj Putnika naveden u programu. U navedenim slu ajevima Putnik ima pravo na povrat do tada uplađene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sliđnih troškova. U slu aju otkazivanja polaska, Agencija može Putniku ponuditi drugi dan polaska ili drugi izlet. U roku od 1 (jednim) danom od dana prijama ponude Agencije, Putnik se mora o itovati da li prihva a ili odbija izmijenjeni ili zamjenski izlet. Ako putnik odbije izmjene i zamjenski izlet ili se ogluši na ponudu Agencije, tada se raskida ugovor bez obveze Putnika na naknadu štete i troškova. U tom slu aju Putnik ima pravo na povrat do tada uplađene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sliđnih troškova. U slu aju prihvata izmijenjenog ugovora ili zamjenskog izleta Putnik nema nikakvih potraživanja prema organizatoru putovanja ili posredniku s bilo kojeg pravnog osnova, osim prava na povrat dijela cijene, ako zamjenski izlet ima nižu cijenu.

9. Naknade u slu aju otkazivanja izleta

Ukoliko Putnik otkaze izlet, na ime naknade štete od ukupne cijene izleta Agencija zadržava (ukoliko u programu nije navedeno druga ije):

- 0-12 sati prije polaska 100 % cijene izleta

- 12-24 sata prije polaska 50% cijene izleta

Putnici koji ne do u na mjesto polaska u vrijeme nazna eno na izletni koj karti ili programu nemaju pravo na povrat uplađenih sredstava. Ukoliko je stvarno nastala šteta ve a od navedenih, Agencija zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene izleta. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i na sve druge bitne promjene u injene od strane Putnika, osim ako u programu izleta nije izri ito navedeno druga ije.

10. Odgovornost za osobne isprave i vlastitu sigurnost putnika

Putnik je dužan pri polasku na izlet posjedovati Potvrdu o kupnji izlet (karta) ili valjanu Rezervaciju, valjane putne isprave ukoliko putuje u inozemstvo, te osigurati da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispunjavaju

uvjete koje odre uje prijevoznik i one predvi ene grani nim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Agencija nije odgovorna za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga do e do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Agencija zadržava pravo naplate naknade štete kako je odre eno ovim Op im uvjetima. Osim programa putovanja Putnik je dužan pridržavati se i ku nog reda u ugostiteljskim i u prijevoznim sredstvima, te sura ivati s predstavnikom Agencije i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slu aju nepoštivanja ovih obveza Agencija otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu pla a na mjestu doga aja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosje ni ovjek. Agencija ne odgovara za radnje Putnika koji se ti u njegove osobne odgovornosti. Troškove gubitka ili kra e dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pod uvjetom da to nikako ne utje e na realizaciju programa izleta i ne stvara dodatni trošak Agenciji, predstavnik Agencije (turisti ki pratitelj ili vodi) pružit e osobnu pomo Putniku u formalnostima vezanima uz kontakte s lokalnim vlastima, hrvatskim diplomatsko konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i sli no. U svim drugim slu ajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogu nosti nastaviti putovanje po programu, Agencija e smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po toj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Agenciju. Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti Agenciju o svim injenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje izleta (zdravstveni problemi koji iziskuju posebnu prehranu, kroni ne bolesti, alergije i sl.).

11. Zamjena putnika

Ako je Putnik sprije en zapo eti putovanje, tada može odrediti tre u osobu kao zamjenskog putnika da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama te je o istome dužan pravodobno obavijestiti Agenciju pisanim putem. Agencija e prihvatit tre u osobu imenovanu kao zamjenskog putnika ako je pravodobno obaviještena, ako tre a osoba ispunjava sve predvi ene uvjete za izlet, ako ne postoje zakonske ili druge propisane prepreke koje onemogu uju zamjenu putnika te ako je mogu e izvršiti promjenu rezervacije. Prije po etka putovanja zamjenski putnik ili Putnik dužni su Agenciji naknaditi sve dodatne troškove uzrokovane zamjenom putnika.

12. Prtljaga

Agencija nije odgovorna za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za kra u prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu. Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upu uje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i sli ni predmeti) Putnik dužan najaviti prije sklapanja Ugovora i može biti predmetom nadoplate. Ako je mogu e, Agencija e pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Putnikov dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jam iti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik

ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Agencija ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (autobus, brod, kombi vozilo, automobil,...), te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnik sam snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

13. Reklamacije

Ako Putnik za vrijeme izleta istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga dužan se je pridržavati uputa organizatora izleta/davatelja usluga o proceduri i suradivati sa predstavnikom organizatora izleta/davatelja usluge kako bi se uzrok prigovora otklonio u mjestu pružanja usluge. U slučaju neispunjenja ili neurednog ispunjenja usluga iz ugovorenog izleta Putnik je organizator Agencija Putnik može pokrenuti postupak reklamacije propisan ovim Općim uvjetima radi uklanjanja tih nepravilnosti. Odmah po uvidu u nepravilnost samome mjestu pružanja usluge Putnik je dužan uložiti reklamaciju za neodgovaranje u uslugu osobi koja je tu uslugu pružila u prisutnosti predstavnika Agencije. Putnik je dužan suradivati s predstavnikom Agencije i davateljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvaća na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Agencija ne mora uvažiti naknadni Putnikov prigovor. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Putnik predaje pisani prigovor prodajnom mjestu kojemu je uplatio izlet. Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predložiti. Agencija će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Putnika u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Agencija može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Agencija ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriče davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Putnik se odriče prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći i iznos neiskorištenog dijela usluga, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza ograničena je na iznos cijene izleta. Ovime se isključuje pravo Putnika na naknadu stvarne štete. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. Organizator zadržava pravo odbijanja grupnih reklamacija, prigovora koji ne stignu u roku, i onih za koje se utvrdi da se uzrok mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, a putnik nije suradivao sa predstavnikom organizatora.

14. Izlet u organizaciji drugih organizatora / turoperatora

Za sve izlete gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Agencija posrednik odnosno nije glavni organizator izleta. Takvi izleti će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti

odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu izleta drugih organizatora.

15. Završne odredbe

Ovo izdanje Općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja. Moguće su i druge odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa izleta. Kupnjom izleta, Putnik koji je roditelj malodobnog djeteta - putnika ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s Ugovorom o izletu, za što odgovara materijalno i kazneno. Kupnjom izleta Putnik stavlja dobrovoljno na raspolaganje osobne podatke organizatoru izleta/posredniku te dopušta da se isti koriste u cilju provedbe izleta i zaštite interesa Putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreni izlet/uslugu. Isto uključuje i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ugovorenog izleta/usluge. Osobni podaci mogu se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke pohraniti u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i upotrebi osobnih podataka. Kupnjom izleta Putnik potvrđuje:

- da mu je prije sklapanja ugovora organizator izleta/posrednik stavio na raspolaganje odgovarajuću obavijest o osnovnim granicama, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.

- da mu je ponuđeno i preporučeno osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te da je upoznat sa sadržajem osiguranja. U slučaju da Putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja.

Kupnjom izleta smatra se da su Putnicima ponuđena i preporučena prethodno navedena putna osiguranja. Stranke se obvezuju da će se moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Šibeniku, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Pakovu Selu, 01.svibnja 2015.

Putnička agencija Dalmati d.o.o., Oštarija 9, Pakovo selo, ID HR-AB-22-10001940