

Ugovor o putovanju i opći uvjeti i upute za putovanja

Predmet ugovora

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – turističke agencije VG BUS PUTOVANJA d.o.o. (u daljnjem tekstu AGENCIJA) i PUTNIKA odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik AGENCIJE i PUTNIK te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ugovor se smatra obvezujućim kada PUTNIK izvrši kupnju paket aranžmana ili jedne njegove sastavnice na web shopu AGENCIJE. Prilikom sklapanja ugovora osobno ili kupnje pute web shopa AGENCIJE putnik je dužan dati osobne podatke, kontakt podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je AGENCIJI dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Ovaj ugovor primjenjuje se na sve aranžmane i proizvode koje AGENCIJA prodaje i nudi i sastavni je dio svakog turističkog aranžmana.

Sadržaj aranžmana

AGENCIJA jamči provedbu objavljenog programa prema opisanom sadržaju. AGENCIJA će realizirati sadržaj programa u cijelosti, osim u slučaju izvanrednih okolnosti na koje nije mogla utjecati, za koje nije znala, niti je mogla ranije znati. AGENCIJA u svojim aranžmanima ne jamči lijepo vrijeme odnosno vremenske uvjete koje PUTNIK želi ili očekuje za određenu destinaciju. Brojevi sjedala u autobusu (ili nekom drugom prijevoznom sredstvu) određuju se redosljedom kupnje aranžmana ako je tako navedeno u aranžmanu koji PUTNIK kupuje. Ukoliko u programu aranžmana nije navedeno da se brojevi sjedala dodjeljuju po vremenu kupnje tada brojevi sjedala nisu dodjeljeni i putnici samostalno biraju sjedala na koja će sjesti te rezervacije sjedala nisu moguće. Prvi red sjedala u prijevoznom sredstvu potrebno je ostaviti slobodno za osoblje AGENCIJE, osoblje prijevoznika i drugo prateće osoblje (turistički vodič, turistički pratitelj, drugi vozač....).

Cijena aranžmana

Cijene putovanja/aranžmana su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene aranžmana izražene su u kunama. U cijeni aranžmana (ako u programu nije drugačije navedeno) uključene su usluge prijevoza, smještaja i prehrane, te troškovi organizacije putovanja. Cijene navedene u programu utvrđene su temeljem ugovora s partnerima AGENCIJE i ne moraju odgovarati cijenama partnera objavljenim na licu mjesta u destinaciji, te zbog toga eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene cijena od strane pružatelja usluge smještaja, do povećanja troškova prijevoza, troškova goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge ili do promjene u tečaju ugovorene valute (više od 2%) koje utječu na troškove AGENCIJE,

AGENCIJA može povećati cijenu za iznos povećanja cijene od strane istih, jer ih nije mogla predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. U slučaju promjene cijene zbog gore navedenih razloga, Agencija će odmah usmenim ili pisanim putem izvijestiti PUTNIKA. PUTNIK je dužan u roku dva radna dana od primljene obavijesti o promjeni cijene i ugovora priopćiti svoj izbor AGENCIJI. Ako Putnik u pisanom obliku u gore navedenom roku ne otkaže izmijenjeni ugovor, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Ako putnik ne prihvati novi ugovor, AGENCIJA će putniku vratiti do tada plaćen iznos za putovanje. Ako je do izmjena ugovora i cijene došlo zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje AGENCIJA nije mogla predvidjeti, izbjeći ili otkloniti putnik nema pravo na naknadu štete. Ako povećanje cijene iznosi više od 10 % putnik ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze na naknadu štete i pravo na povrat uplaćene cijene. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik sve eventualne prigovore podnosi izravno izvršiocu usluge i za njih od AGENCIJE ne može tražiti nikakvu naknadu ili odštetu.

Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni smještajni kapaciteti u programima AGENCIJE opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. AGENCIJAnje preuzima odgovornost za usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

Smještaj u sobe/apartmane

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca ovisi o dozvoli smještajnog objekta i nužno se mora unaprijed dogovoriti, moguća je obavezna doplata na licu mjesta.

Odustajanje od višednevnih i jednodnevnih putovanja

Ukoliko putnik otkaže aranžman, AGENCIJA od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 40 dana prije polaska	10% cijene aranžmana a najmanje 100 kn
39 - 30 dana prije polaska	25% cijene aranžmana
29 - 20 dana prije polaska	40% cijene aranžmana
19 - 10 dana prije polaska	80% cijene aranžmana

9 – 0 dana prije polaska	100% cijene aranžmana
nakon polaska	100% cijene aranžmana

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, AGENCIJA zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Eventualna drugačija otkazna skala od navedene nalazi se u programu / ponudi i katalogu na koji se ta skala odnosi. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete AGENCIJA zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, AGENCIJA će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Odustajanje od posebnih jednodnevnih putovanja - KUPANJA

Posebno jednodnevno putovanje je putovanje koje u nazivu uz naziv mjesta (odredište) sadrži i naziv „KUPANJE“. Ukoliko putnik otkáže aranžman, AGENCIJA od ukupne cijene aranžmana zadržava

do 5 dana prije polaska	5 %
4-3 dana prije polaska	10% cijene aranžmana
2 dana -18 sati prije polaska	20% cijene aranžmana
18 sati prije polaska	80% cijene aranžmana
nakon polaska	100% cijene aranžmana

Pravo Agencije na izmjenu ili otkaz programa višednevnih i jednodnevnih programa

Agencija ima pravo potpune ili djelomične izmjene programa ako prije početka ili tokom ispunjavanja Ugovora nastupe vanjske izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili umanjiti, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja programa ili sklapanja ugovora bile opravdan razlog da se isti ne objavljuje i ne sklapa.

Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Agencija će osigurati usluge moguće i razumne s obzirom na nastalu situaciju.

Ako Agencija zbog opravdanih razloga otkáže putovanje, nije obvezna nadoknaditi putnicima bilo kakvu štetu, a putnik ima pravo na povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Agencija temeljem važećih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja bez obveze naknade štete 5 (pet) dana prije polaska ako je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija posrednik u prodaji navedenog aranžmana. Agencija može raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete i u slučaju da se za putovanje nije prijavio broj putnika koji je potreban za organiziranje putovanja, ako je o toj okolnosti putnika obavijestio u primjerenom roku koji ne može biti kraći od 3 (tri) dana prije dana kad je putovanje trebalo započeti. Minimalni broj

putnika naveden je na svakom pojedinačnom programu putovanja. Ukoliko u programu nije posebno navedeno smatra se da je najmanji potreban broj prijavljenih putnika za putovanje autobusom 35 putnika. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promjene uvjeti za putovanje (promijenjeni red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati). Putnik nema pravo na naknadu štete ako Agencija raskine Ugovor zbog neispunjavanja ugovorenih obveza ili dr.razloga koji su na strani putnika. Agencija ima pravo otkazati putovanje i neposredno prije polaska u slučaju ekstremnih okolnosti koje nisu redovite i očekivane, a zbog kojih da su postojale i bile znane u trenutku sklapanja ugovora ne bi ni došlo do sklapanja ugovora (npr. ekstremni vremenski uvjeti (snijeg, bura...) koji bitno utječu na program putovanja (zatvorene prometnice...), političke nestabilnosti i neredi...).

Pravo Agencije na izmjenu ili otkaz programa posebnih jednodnevnih programa – „kupanje“

Posebno jednodnevno putovanje je putovanje koje u nazivu uz naziv mjesta (odredište) sadrži i naziv „kupanje“.

Agencija ima pravo potpune ili djelomične izmjene programa ako prije početka ili tokom ispunjavanja Ugovora nastupe vanjske izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili umanjiti, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja programa ili sklapanja ugovora bile opravdan razlog da se isti ne objavljuje i ne sklapa. Agencija može raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete i u slučaju da se za putovanje nije prijavio broj putnika koji je potreban za organiziranje putovanja, a ukoliko programu nije posebno navedeno smatra se da je potrebno 35 putnika za ostvarivanje putovanja. Jednodnevni programi „kupanje“ su programi koji imaju sezonalni karakter i specifična očekivanja putnika zbog čega se na sklapanje ugovora i prijavu putnici odlučuju dan-dva prije putovanja. Zbog takvih navika putnika Agencija za posebna putovanja „kupanja“ zadržava posebne uvjete otkazivanja. Zbog ekstremnih vremenskih uvjeta, velikog broja otkaza putovanja od strane putnika ili premalog broja prijavljenih putnika Agencija ima pravo putovanje otkazati 12 sati prije polaska na putovanje. Putnici koji su izvršili uplatu imaju pravo na povrat uplaćenih sredstava u roku 5 (pet) radnih dana. Putnik se može prilikom otkazivanja putovanja izjasniti da ne želi povrat uplaćenih sredstava već njihovo prebacivanje na neko drugo putovanje u ponudi Agencije. Ukoliko se putnik odluči na novi program smatrat će se da je nastao novi ugovor vezan uz novi program i sa uvjetima novog programa.

Obveze Agencije

Agencija je dužna pri izvršenju usluga i izboru davatelja usluga postupati pažnjom dobrog organizatora, te brinuti o pravima i zaštiti interesa putnika suglasno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Agencija je dužna putniku pružiti sve navedene usluge u programu. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja i kašnjenja prijevoznih sredstava u javnom prometu. U tom slučaju može osigurati usluge prema danoj situaciji. Po potrebi putnik se obvezuje Agenciji dati sve isprave i druge dokumente vezano za naknadu štete od trećih osoba.

Obveze i odgovornost putnika

Putnik je dužan Agenciji dati sve podatke, uključujući i kontakt podatke, potrebne za ostvarenje programa.

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene граниčnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje, kako i zemlje u koju putuje. Ako putnik zbog nepoštivanja carinskih i deviznih propise ne može nastaviti putovanje, sve nastale troškove i posljedice snosi sam i za to ne može od Agencije tražiti nikakvu naknadu ili odštetu. Ako putnik za vrijeme putovanja izgubi putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim, hotelskim i drugim smještajnim objektima, te surađivati s predstavnikom Agencije i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju kad prouzroči štetu u smještajnom objektu ili prijevoznom sredstvu, putnik je neposredno plaća pružateljima usluga. Putnik odgovara za svu štetu koju prouzroči Agenciji neispunjenjem obveza koje za njega proizlaze iz Ugovora.

Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Agencija će o tome obavijestiti Ugovaratelja putovanja. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (vlak, avion, autobus, brod..), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Agencija nije odgovorna za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili smještajnom objektu. U slučaju gubitka prtljage, putnik mora na licu mjesta napraviti zapisnik s predstavnikom prijevoznika i postupiti prema propisima koji se na

njih odnose. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovi propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u smještajnom objektu putnik zahtjev upućuje nadležnim djelatnicima smještajnog objekta. Agencija preporuča uplatu police za osiguranje prtljage. Zbog prometnih gužvi u sezoni, promjene voznog reda trajekta ili lošijeg vremena postoji mogućnost izmjene vremena polazaka ili promjene smjera za što ne snosimo odgovornost. U svakom autobusu će biti turistički pratitelj. Putnici se ostavljaju pred odabranim hotelom ili najbliže moguće hotelu. U cijenu aranžmana nije uključeno nošenje prtljage od prijevoznog sredstva do recepcije hotela i obratno.

Reklamacije

Naglašavamo da je u interesu 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 uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija 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 mjestu odmora. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, 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 iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

U slučaju sklapanja ugovora po «Fortuna sistemu» putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

Zdravstveni propisi i zaštita

Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje programa (potrebna posebna prehrana iz zdravstvenih i dr. razloga, kronične bolesti, alergije i dr.). Agencija ne snosi nikakvu odgovornost i troškove vezano za zdravstvene probleme putnika prouzročene njegovim propustom informiranja Agencije o istima, i vezano na to putnik ne može od Agencije tražiti nikakvu naknadu ili odštetu. Za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i kod sebe imati potvrdu i odgovarajući dokument o tome. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja Ugovora, te ne može biti razlogom raskida Ugovora ukoliko nije protivno

putnikovu zdravlju; u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Putnik je dužan upoznati se sa zdravstvenim propisima prije polaska na putovanje. Agencija preporuča uplatu police dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu.

Naknada štete

Putnik može zahtijevati naknadu štete koja mu je prouzročena zbog neispunjenja, djelomičnog ili neurednog ispunjenja obveza iz programa. Naprijed navedenu naknadu štete putnik može tražiti i ostvariti samo za usluge iz programa za koje je podnio prigovor na način i u rokovima iz ovih Općih uvjeta. Najviši iznos naknade štete može biti u visini cijene ugovorenog aranžmana ili dijela paket aranžmana za koju je Agencija usvojila prigovor sukladno ovim Općim uvjetima. Zahtjev za naknadu štete putnik podnosi Agenciji isključivo pisano, s kompletnom dokaznom dokumentacijom, najkasnije u roku 8 (osam) dana po završetku putovanja. Za naknadu štete koja je putniku prouzročena neispunjenjem, djelomičnim ili neurednim ispunjenjem obveza iz programa, Agencija ima sklopljeno obvezno osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana kao i jamčevno osiguranje sa osiguravajućom kućom UNIQA.

Plaćanje

U web shopu Agencije moguće je izvršiti plaćanje kreditnim karticama ili transakcijski na račun Agencije. Nakon odabira putovanja (proizvoda) kupac odabire način plaćanja (karticom ili narudžbom) te ovisno o odabiru vrši plaćanje.

Plaćanje karticama se odvija preko T-Com PayWay sustava.

3D SecureCode usluga za sigurnu internetsku kupovinu:

<http://www.erstecardclub.hr/Press/Vijesti/Vijest/22-tra-2013/3D-SecureCode-usluga-za-sigurnu-internetsku-kupnju.html?bmlcNDU%3d>

Izjava o privatnosti

Agencija se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Agencije i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Posebni postupak oporezivanja

Po zakonskim propisima koji reguliraju oporezivanje turističkih agencija Agencija je dužna provoditi poseban postupak oporezivanja. Zbog posebnog postupka oporezivanja na izdanim računima nije prikazan, iskazan, PDV već ga Agencija sama obračunava i uplaćuje u državni proračun. Prilikom kupovine i naplate na web shopu Agencije računi se izdaju automatski bez kontrole i aktivnosti fizičke osobe, zaposlenika Agencije. Na izdanim računima nema iskazanog PDV-a već je u rubrici PDV znak „-“, u slučaju da dođe do greške i sustav sam obračuna PDV mole se korisnici web shopa da obavijeste Agenciju kako bi im bio dostavljen ispravan račun, jer prikazani PDV se ne može koristiti za odbitak pretporeza.

Završne odredbe

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Agencije. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.