

OPĆI UVJETI PUTOVANJA AGENCIJE CONTINEO

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni Opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između CONTINEO-a, odnosno ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu. CONTINEO ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje CONTINEO zastupa kao posrednik posebno su označeni.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator Vašeg aranžmana je putnička agencija CONTINEO d.o.o. (Trgovačko društvo za turističke usluge s ograničenom odgovornošću), iz Pazina, V.Gortana 2 koja jamči provedbu objavljenog programa prema opisanom sadržaju. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisani način osim u slučaju izvanrednih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

3. PREDUGOVORNE INFORMACIJE - ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično

Agencija Contineo posvećuju veliku pozornost točnosti detalja programa na svim promidžbenim mjestima (web stranica, letci, katalogi i ostalo), ali su moguće sistemske i/ili ljudske greške koje će Contineo turistička agencija nastojati ispraviti u što kraćem roku. Contineo putnička agencija ne odgovara za eventualne pogreške u programu u tisku, na web stranici i ostalim promidžbenim materijalima na koje je skrenuta pažnja Putniku prije zaključenja ugovora. Contineo putnička agencija zadržava pravo odbiti sklapanje ugovora ako se desi sistemska i/ili ljudska greška te je navedena kriva cijena aranžmana. Mjerodavni podaci smatraju se podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

4. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana utvrđene su po osobi u kunama za svaki program i vrijede od dana njegove objave. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena hotelskih/apartmanskih, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnovica za izračunavanje cijene aranžmana. Kupčeva suglasnost nije potrebna za povećanje do 8% cijene aranžmana. U slučaju povećanja cijene za više od 8% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez naknade štete. Cijene ulaznica i ostalih ponuđenih fakultativnih posjeta vezane su uz lokalne organizacije koje određuje te cijene. Organizator ne odgovara za promjene koje mogu nastati od trenutka kada je aranžman objavljen do njegove realizacije.

5. PRIJAVE I UPLATE

Prilikom uplate aranžmana putovanja putnik dobiva Ugovor o putovanju u kojemu je navedena napomena "Upoznat(a) sam s programom i uvjetima putovanja, te ih u cjelosti prihvaćam". Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Putnik također dobiva potvrdu o uplati, odnosno račun i program putovanja koji su sastavni dio ovog ugovora. Svaka promjena potvrđene rezervacije naplaćuje se 15€.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Hoteli ili apartmani označeni su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja cjenika. Prehrana, komfor, usluge kao i druga hotelska ili apartmanska ponuda pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u programu. Cijene u pravilu uključuju smještaj u dvokrevetnoj sobi. Smještaj u trokrevetnim odnosno dvokrevetnim sobama s pomoćnim ležajem u većini slučajeva pogodne su za djecu do 12 godina. Agencija ne odgovara za komfor smještaja na pomoćnom ležaju ukoliko ga koristi odrasla osoba. Ukoliko putnik nije zatražio sobu ili apartman s nekim posebnim karakteristikama, komforom, orijentacijom ili katom, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu ili apartman za izdavanje u dotičnom hotelu, odnosno apartmanskom objektu. Ugovoreni smještaj organizator može zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na vlastiti teret.

7. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može djelomično ili potpuno otkazati aranžman prije ili za vrijeme izvršenja ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja i prodaje aranžmana, bile organizatoru opravdani razlog da program ne objavljuje i ne prima prijave (točka 2. Općih uvjeta). Organizator prema važećim zakonskim propisima može otkazati aranžman najmanje 5 (pet) dana prije datuma polaska i u slučaju kada se ne prijavi programom predviđeni minimalni broj putnika. U slučaju kada organizator otkazuje aranžman kupac ima pravo povrata cjelokupnog iznosa ugovorenog aranžmana, ali nema pravo povrata uplaćenih troškova putnog osiguranja, viziranja putovnica, cijepljenja i sličnih usluga.

8. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, potrebno je da to učini pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovicu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- za otkaz do 30 dana prije polaska naplaćuje se 30% cijene aranžmana, a minimalno 15 EUR (uključen PDV).
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska naplaćuje se 50% cijene aranžmana;
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska naplaćuje se 80% cijene aranžmana;
- za otkaz od 14 do 0 dana prije polaska naplaćuje se 100% cijene aranžmana;
- za nedolazak ili odustajanje na dan ili nakon početka aranžmana naplaćuje se puni iznos cijene aranžmana, odnosno uvećava do visine stvarnih troškova. Za uplaćeni poklon bon nije moguć povrat novca.

9. PLAĆANJE ARANŽMANA

Mogućnosti plaćanja navedene su za svaki aranžman posebno. Ukoliko putnik plaća akontaciju prilikom rezervacije ona ne može biti manja od 40% cijene aranžmana. Ostatak iznosa mora biti plaćen najkasnije 30 dana prije polaska. Ostatak se ne može plaćati kreditnim karticama. Plaćanje kreditnim karticama moguće je samo odmah prilikom rezervacije, odnosno najkasnije 30 dana prije početka putovanja.

10. OBVEZE ORGANIZATORA

Organizator je dužan brinuti se, kako o izvršenju usluga, tako i pri izboru davatelja usluga pažnjom dobrog

gospodarstvenika, 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 neizvršavanja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 2), kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama, te propise lokalnih vlasti u destinaciji i njihove promjene za koje nije mogao znati prilikom izrade programa putovanja.

11. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje kao i zemlje u koju putuje, poštivati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te prijevoznom sredstvu. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

12. PRTLJAGA

Kod organiziranog autobusnog prijevoza dopušten je prijevoz prtljage neograničeno uz pravo prijevoznika da prekomjernu prtljagu ne dopusti. Organizator ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu ili apartmanu. Predlažemo dodatno osiguranje prtljage.

13. OSIGURANJE, ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Organizator je dužan ponuditi putniku putno osiguranje od ozljeda, bolesti, smrti, odnosno gubitka, oštećenja ili krađe prtljage. Organizator preporučuje i osiguranje od otkaznog rizika te predlaže paket putnog osiguranja CROATIA OSIGURANJE d.d. 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 raskidanja ugovora ukoliko nije protivno putnikovu zdravlju; u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

14. JAMČEVNO OSIGURANJE I OSIGURANJE PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI

Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN 8/96) putniku nadoknaditi:

1. cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i
 2. troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.
- U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave nekoj od poslovnica Croatia osiguranja d.d. ili u sjedište Croatia osiguranja d.d. na tel. 01 6332000. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova. CONTINEO je osiguran kod CROATIA OSIGURANJA d.d. i za odgovornost za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke dragovoljno daje na raspolaganje organizatoru putovanja ili agenciji posredniku u svrhu realizacije ugovorenog putovanja ili druge usluge. To uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu. Treće osobe smatraju se one osobe koje su neophodne za realizaciju ugovorenog putovanja ili usluge. CONTINEO se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje, dati ili prodati trećoj osobi osim u svrhu realizacije ugovorenog putovanja ili druge usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje putnog osiguranja i prosljeđivanju istih osiguravajućem društvu. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. CONTINEO se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka sukladno zakonskim propisima o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. U svrhu suglasnosti CONTINEO će svakom putniku ponuditi Ugovor s privolom za davanje osobnih podataka za naprijed navedene svrhe.

16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe – one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

Pritužbeni postupak:

- odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod davatelja usluge. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom u dobroj namjeri da se odmah otklone uzroci prigovora;
- ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom ili osobno pismeni prigovor;
- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu uplate aranžmana, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika, odnosno davatelja usluge;
- organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana od dana primitka prigovora, odnosno ako putnik nije priložio sve potrebne dokumente, u roku koji je neophodan za njihovo pribavljanje;
- dok organizator ne donese rješenje putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javnim medijima. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos dijela usluga za koje se stavlja prigovor i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

17. NADLEŽNOST SUDA

U smislu točke 15. Općih uvjeta, putniku iz predmetnog programa pristoji pravo reklamacije kod organizatora putovanja. Ukoliko putnik nije zadovoljan rješenjem organizatora, pristoji mu pravo sudskog arbitriranja. Za takav slučaj ugovora se nadležnost suda u sjedištu organizatora putovanja. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma i sporta, Prislavlje 14, 10000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel. 01 6169243. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb, tel. 01 2375100