

8.5 Svakom putniku koji nije državljanin Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja.

8.6 Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepliti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.

8.7 Za sva putovanja u inozemstvo Agencija preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

9. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENU PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Agencija zadržava pravo otkaza putovanja:

- a) za putovanja duža od 6 dana – 20 dana prije početka putovanja
- b) za putovanja 3-6 dana – 7 dana prije početka putovanja te
- c) za putovanja kraća od 2 dana – 48 sati prije termina putovanja

Agencija je dužna putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana bez nepotrebnog odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu pod uvjetom da je putnik Agenciji poslao podatke koji su potrebni za povrat novca. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i troškove nastale uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Agencija ne može asistirati već putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati sa predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija, a ne Agencija. Ako Agencija prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odustajanja, Agencija se obvezuje vratiti putniku uplaćeni iznos. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji je putniku ponuđen, Agencija smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema Agenciji s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeci ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, bile opravdan razlog da Agencija ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, Agencija će putnika smjestiti u drugi objekt jednake kategorije od rezerviranoga. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju.

10. RASKID UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka putovanja, Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pismenim putem. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova pismenog otkazivanja i vrsti putovanja kako slijedi:

Jednodnevni izleti:

- za otkaz do 30 dana prije polaska – bez troškova otkaza
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 10% ukupne cijene aranžmana – minimalno 5 €
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 30% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 7 dana prije polaska 50% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz 6 do 0 dana prije polaska 100% ukupne cijene aranžmana
- za "no-show" ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% ukupne cijene aranžmana

Europska putovanja, odmori, wellness, skijanje:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 40% ukupne cijene aranžmana, a minimalno 15 €
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 50% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 80% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 0 dana prije polaska 100% ukupne cijene aranžmana
- za "no-show" 100 % ukupne cijene aranžmana

Daleka individualna putovanja:

- za otkaz do 45 dana prije polaska 40% ukupne cijene aranžmana
- 44 do 30 dana prije polaska 80% ukupne cijene aranžmana
- 29-0 dana prije polaska 100 % ukupne cijene aranžmana
- "no-show" i za nevažeće/nepotpune putne isprave 100 % ukupne cijene aranžmana

Krstarenja - individualni polasci:

- više od 60 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- od 60 - 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- od 45 - 31 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- od 30 - 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- od 15 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- "no-show" i za nevažeće/nepotpune putne isprave 100 % cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene.

Ukoliko 20 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neopornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

11. PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi, radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

12. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dana bilo od strane djelatnika Agencije ili neke treće osobe. Ukoliko putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

13. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvaćat će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Agencija nema utjecaja na istu.

14. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja kao i da su putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i Opći uvjeti Ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili da će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Agencija zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 10. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putniku biti poslani ili uručeni.

15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatili akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja ADRIATIC osiguranje d.d., Listopadska 2, 10 000 Zagreb, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: OV0686011536.

16. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva WIENER osiguranje Vienna Insurance Group d.d., sklopljenu policu broj 13-0072973-01 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora za nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz Ugovora. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pisanim putem. Svaki putnik Ugovora prigovor podnosi zasebno te Agencija neće uzeti u razmatranje grupe prigovore. VAŽNA NAPOMENA: Agencija ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćene boravka na određitim uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru). Pritužbeni postupak:

17.1 Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Agencije i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.). Putnik je dužan surađivati s predstavnikom ili izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvaća na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

17.2 Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pisani zapisnik - izjavu.

17.3 Najkasnije 8 dana od dana završetka putovanja, putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pisanu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove.

Agencija će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pisani prigovor nakon tog roka, Agencija takav prigovor nije dužan uzeti u obzir.

17.4 Agencija je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Agencija može odgoditi rok rješenja pritužbe za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti putnika/podnosioca prigovora. Agencija će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok Agencija ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudске ustanove i davanja informacija u medije. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Rijeci. Agencija nije odgovorna za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju.

Za slobodno vrijeme putnika tijekom programa, putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj grupe ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovisno o zainteresiranosti putnika. Ukoliko se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ukoliko putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno na postojeko mogućnosti.

18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Agencija se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje putovanja. Svi se podaci o putnicima 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.

Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Agencija se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

19. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA

Agencija u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

19.1 Rezervacija letova

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Agenciju o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Agenciju o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo koje trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

19.2. Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Agencija kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, etiket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

19.3. Ukrajna propusnica / boarding pass

Prije ukraja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrajn Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukraja u zrakoplov.

19.4. Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i

prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

20. POSEBNI UVJETI REZERVACIJE I PLAĆANJA AVIO KARTE TE NAKNADA ZA IZDAVANJE AVIO KARTE

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije, i u tom roku mora biti plaćena. Ukoliko do navedenog roka Agencija ne evidentira uplaćena sredstva, Agencija ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Agencija ne preuzima odgovornost. Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć. U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukračaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukraja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za oduštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Agencija se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko Agencija u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačila, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definiira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je No-show putnik.

21. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Agencija nastupa kao posrednik, Agencija ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Agencija zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvata program i uvjete putovanja.

22. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Agencija djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašten prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s Agencijom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Matulji Tours-a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta trebaju biti objavljene tako da budu dostupne zainteresiranim ugovornim strankama te u tom slučaju obvezuju sve stranke u postupku i s ovim Općim uvjetima čine jedinstvenu pravnu cjelinu. Opći uvjeti objavljeni su na web stranici www.matuljityours.hr i stupaju na snagu 6.3.2023. godine i isključuju svu ranija izdanja.

U Matuljima 25.10.2024.

Voditelj poslova

Ivona Vagaja

Trg M. Tita 3, 51 211 Matulji

e-pošta: info@matuljityours.hr

Tel: +385 51 275055