

## OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

### 1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i upute sastavni su dio programa paket aranžmana i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između putničke agencije Matulji Tours d.o.o., Trg M. Tita 3, 51 211 Matulji (u daljnjem tekstu Agencija) kao organizatora putovanja s jedne strane i ugovaratelja s druge strane (u daljnjem tekstu: Putnik).

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket aranžmane u kojima je Agencija organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U tom slučaju u Ugovoru će biti naznačene odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Agencija učiniti dostupnima Putniku.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

### 2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket aranžmana osobno u poslovnici Agencije, telefonom, telefaxom, elektroničkom poštom ili kod svih od nas ovlaštenim agencijama. Na temelju zaprimljene prijave Agencija će Putniku ponuditi Ugovor koji 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 poslovni račun), a proizvodni pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave obvezatna je uplata akontacije u visini od najmanje 30% od ukupne vrijednosti aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije navedeno. Razlika do punog iznosa cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije putovanja, osim ako u programu nije drukčije navedeno. Ako preostali iznos cijene paket aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Putnik otkazao Ugovor, te je Putnik dužan platiti Agenciji ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

### 3. CIJENE I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje” te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje” s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja. Cijene aranžmana objavljene su u eurima za svaki program i temeljene su na odnosu eura i stranih valuta i vrijede od dana objave programa.

Sklapanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket aranžmana za druge Putnike može biti drugačija uslijed posebnih akcija i promocija Agencije s ciljem poboljšanja prodaje paket aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First Minute“, „Last Minute“ i sl.). Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenima između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga i ne moraju odgovarati cijenama navedenima na licu mjesta na određitu na kojem boravi Putnik. Putnik je upoznat i razumije da su ponudeni hoteli, apartmani ili drugi smještajni objekti u Programu putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje koja se može razlikovati u pojedinim zemljama uslijed čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti odnosno neusporedivi. Agencija ne odobrava povrat sredstava Putniku za bilo koju uslugu uključenu u ugovorenu cijenu paket aranžmana koju Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

### 4. IZMJENA CIJENE OD STRANE ORGANIZATORA

Agencija ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije,
- visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za sljetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama,
- deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman.

Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Agencija u pisanoj formi obavijesti putnika paket aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja. Agencija i Putnici prihvaćaju takvo jednostrano povećanje ugovorene cijene ako isto iznosi do (i uključujući) 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana. Ako navedeno povećanje cijene paket aranžmana prelazi 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Putnik ima pravo otkazati putovanje odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako Ugovaratelj u roku od 2 dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

### 5. OBVEZE ORGANIZATORA

Agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju „više” sile ili nepredviđenih okolnosti. Ako bude moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Agencija nije dužna pružati usluge van ovih Općih uvjeta.

### 6. PUTNE ISPRAVE I OSTALE OBVEZE PUTNIKA

6.1 Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Agenciju, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Agencija pretrpila dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Agencija može, ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Agencija nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

6.2 Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima

borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Agenciji snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

6.3 Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.).

6.4 Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga Agencije. U slučaju da putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Agencijom. Ako putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Agencija, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev putnika pri čemu Agencija nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. U slučaju da je putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

6.5 Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika Agencija je dužna ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

6.6 Ugovaratelj izričito potvrđuje Agenciji da je sve Putnike na rezervaciji upoznao s Ugovorom (uključujući i Programom putovanja i ovim Općim uvjetima koji čine sastavni dio Ugovora), da je ovlašten djelovati u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji, da je u cijelosti odgovoran Agenciji za poštivanje Ugovora od strane svih Putnika te je dužan izvršiti sva plaćanja predviđena Ugovorom za sve Putnike, da se uplate predjuma odnosno cjelokupne cijene paket-aranžmana odnose na sve Putnike na istoj rezervaciji, te se raspoređuju jednako na sve Putnike na toj rezervaciji ako nije drukčije definirano Ugovorom. Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Ugovaratelj daje neku izjavu, jamstvo, odcranje ili preuzima neku obvezu, smatra se da isto čini u svoje ime i u ime svakog od Putnika.

6.7 Ugovaratelj je dužan Agenciji dati sve potrebne osobne podatke svakog od Putnika i pravodobno dostaviti Agenciji svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja. Agencija ima pravo zatražiti i zadržati preslike dokumenata ako je to potrebno za realizaciju putovanja. Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke i preslike dokumenata u roku i na način kako je Agencija zatražila, smatra se da je odustao od rezervacije odnosno raskinuo Ugovor te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovoreni iznos naknade za raskid Ugovora. Ugovaratelj je odgovoran za svu štetu koja za Ugovaratelja ili bilo kojeg Putnika ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata.

### 7. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik doplaćuje sam prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema, putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik.

Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik. Agencija ne preuzima odgovornost za izgublenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

### 8. OBAVLJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

8.1 Agencija prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije dva dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

8.2 Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

8.3 Agencija ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

8.4 Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Agencije će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web-stranici

www.mvpep.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

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 državljanje pojedinih zemalja.

8.6 Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti 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 obavezuje 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 rezerviranog. 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 otkazivanja 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 neospornu 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, prihvatit 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 mogu 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: OV0686012683.

## 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 oštetu pisanim putem. Svaki putnik Ugovora prigovor podnosi zasebno te Agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

VAŽNA NAPOMENA: Agencija ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćene boravke na odredištima 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 prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje

odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uzvratiti 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 odgovoriti rok rješenja pritužbe za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti putnika/podnositelja 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, sudske 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 postojeće 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 smatrać 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 kojem trenutku promijeniti i/ili ukiniti 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, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i sljedeći 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 ukraj Putnika 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 ukraj 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 odtetu 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 originalnom kupljenju tarifi više nema mjesta. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrać 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 prihvaća 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 odgovaran 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.matuljittours.hr](http://www.matuljittours.hr) i stupaju na snagu 6.3.2023. godine i isključuju sva ranija izdanja.

U Matuljima 25.10.2024.

Voditelj poslova

Ivona Vagaja

Trg M. Tita 3, 51 211 Matulji

e-pošta: [info@matuljittours.hr](mailto:info@matuljittours.hr)

Tel: +385 51 275055