

# UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

Ovim ugovorom se uređuju međusobni odnosi organizatora putovanja – turistička agencija Ora tours d.o.o. (u daljnjem tekstu organizator putovanja) i ugovaratelja putovanja odnosno treće osobe kao putnika u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće (u daljnjem tekstu putnik).

## 1. REZERVACIJE I PLAĆANJE

Ugovaratelj putovanja je osoba koja sklapa ovaj ugovor u svoje ime i za svoj račun ili u korist treće osobe. U slučaju sklapanja ovog ugovora u korist treće osobe kao putnika, tada putnik stječe vlastito i neposredno pravo prema organizatoru putovanja/davatelju usluge, koji je u obvezi ispuniti prema putniku ono što je ugovaratelj putovanja ugovorio u korist treće osobe. Ugovaratelj putovanja jamči i odgovara za istinitost i točnost svih podataka koje je dao organizatoru putovanja, te jamči da je svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten od putnika/stranke dati njegove/njezine osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 14 dana prije početka putovanja (ukoliko u programu nije navedeno drugačije).

## 2. CIJENE I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja. Cijena aranžman ne uključuje (ukoliko na programu nije drugačije navedeno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, mogućnost pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. A putnik putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je na licu mjesta.

## 3. PRAVO NA POVIŠENJE CIJENE I PRAVO OTKAZA ZBOG POVIŠENJA CIJENA

Ugovorne strane su suglasne da organizator putovanja ima pravo povišenja cijena iz ovog ugovora najkasnije do 20 dana pred početak putovanja, ako je došlo do promjena na tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znao ni mogao znati. Ako uvjetima organizatora nije drugačije određeno, povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organiziranju putovanja ako bi povišenje ugovorene cijene iznosilo više od 10%. U tom slučaju imaju pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijeljenja i sličnih troškova.

## 4. RASKID UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomično ovaj ugovor, ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela aranžmana i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijeljenja i sličnih troškova, a putnik je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje.

## 5. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomično ovaj ugovor ako se ne sklope ugovori o putovanju za programom predviđen minimalni broj putnika ili ako nastupe vanjske i izvanredne okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi okolnosti da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za organizatora putovanja da ne sklapa ugovor. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijeljenja i sličnih troškova.

Umjesto raskida ugovora prije početka putovanja organizator putovanja može ponuditi putniku izmijenjeni ugovor i/ili zamjenski turistički aranžman.

Ako putnik odbije izmjene i zamjenske aranžmane, ili se ogluši na ponudu organizatora putovanja, tada ugovor raskida organizator putovanja bez obaveze na naknadu štete i troškova.

## 6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost u druge usluge su različiti i nisu usporedivi. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijesti organizatora putovanja, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

## 7. PUTNE ISPRAVE

Putnici su obavezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za organizatoran putovanja, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika organizator putovanja pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. Pratelje putovanja će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Organizator putovanja nije

odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

## 8. PUTNO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi putno osiguranje koje se sastoji od dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđeno osiguranje. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod organizatora putovanja, pri čemu je organizator putovanja sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisivanje ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## 9. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija mogao otkazati putovanje, preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolesti, smrtni slučaj u obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje, organizator putovanja zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 10. ovog ugovora. Pri otkazivanju putovanja ne isplaćuje se trošak nabavke vize, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučamo da ih osobno pročita.

## 10. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Ukoliko putnik otkáže aranžman, organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije drugačije navedeno):

- od 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- od 29 do 22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- od 7 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

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

Organizator putovanja zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

## 11. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti organizatora putovanja 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 kroničnih bolesti, alergija i sl.). Preporučamo uplatu police zdravstvenog osiguranja.

## 12. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine, koji određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage putnik plaća prema važećim pravilima i cijenama. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetih u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police osiguranja prtljage.

## 13. REKLAMACIJE

Naglašavamo da je u interesu putnika da svoj prigovor svakako upiše u knjigu žalbe kod davatelja usluge 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. Putnik je dužan u roku od 8 dana dostaviti pismenu reklamaciju organizatoru putovanja. Ukoliko putnik uloži nakon tog roka, organizator putovanja nije dužan takvu reklamaciju uzeti u obzir. Organizator putovanja dužan je podnijeti pismeno očitovanje na reklamaciju u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, 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 cjelokupan iznos aranžmana. Putnik i organizator putovanja će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom mjerodavan je sud u Osijeku.

## 14. OSIGURANJE ZA SLUČAJE PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravajuće društvo Wiener osiguranje d.d., A. Reisnera 113 a, tel: 031 25 03 60 te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Broj police jamčevnog osiguranja 1501-00000279.

## 15. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno zakonu o pružanju usluga u turizmu, organizator putovanja ima kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranje d.d., A. Reisnera 113 a, tel: 031 25 03 60, sklopljen ugovor (broj police 1399-00024450) o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnose na paket-aranžman.