

OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

Članak 1. VIP TRAVEL DMC & PCO, putnička agencija JEROME d.o.o. sa sjedištem u Splitu, Hrvatske mornarice 1J i poslovnicom u Splitu, Bihačka 2A (u daljem tekstu Agencija), registrirana je za obavljanje djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA TUROPERATORA, rješavanje T.S. u Splitu, Tt – 03 / 1353-4. **Temeljni kapital Tvrtke je 120.000,- kuna i uplaćen je u cijelosti.** Tvrtka posluje pod OIB: 10145480236, MB 1735441, MBS 060192163, i ID. KOD AGENCIJE HR-AB-21-060192163. Agencija je član UHPA, Udruge hrvatskih putničkih agencija, UNPAH – Udruge nezavisnih putničkih agencija Hrvatske, Hrvatske udruge profesionalca kongresnog turizma – HUPKT, American Society of Travel Agencies - ASTA i potpisnik je ETIČKOG KODEKSA.

Članak 2. Agencija organizira sve vrste putovanja, kongresa, poslovnih sastanaka i skupova, eventa i drugih programa u Zemlji i inozemstvu u svoje ime i za svoj račun. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa - paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje kao SUBAGENT programe drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika, gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa. Aranžman se smatra ugovorenim-zaključenim nakon potpisivanja UGOVORA O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU Ili UGOVORA O POSLOVNOJ SURADNJI kada se ugovor zaključuje za skupinu putnika, odnosno po uplati pologa ili cjelokupnog iznosa cijene aranžmana. Potpisivanjem nekog od navedenih ugovora, odnosno uplatom cijelog iznosa cijene aranžmana ili pologa, ima se smatrati kako korisnik aranžmana razumije ove opće uvjete, kao i uvjete iz predmetnog ugovora, te kako ih u cijelosti prihvaća kao isključivi temelj za uređenje međusobnih prava i obveza.

Članak 3. Agencija na svim programima putovanja za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je vrijedeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana osigurati minimalan standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u nemogućnosti pružanja takve usluge, Agencija je dužna osigurati na vlastiti trošak viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Korisnika aranžmana, ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Za slučaj da je neki objekt za koji je programom uključena ulaznica ZATVOREN u vrijeme posjeta grupe odlukom nadležnog tijela države u kojoj se nalazi, ISKLJUČENA JE ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cjenovne kategorije ulaznice.

Članak 4. Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA. Obračun je prema SREDNJIEM TEČAJU ZA EUR HRVATSKE NARODNE BANKE. Za tečajne promjene iznad 3% agencija ima pravo razmjerno povisnjenja cijene. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU Ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, naručitelj – korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 40 % ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmiruje najkasnije 30 dana prije početka korištenja aranžmana. Kada se radi o "rezervaciji na upit", korisnik turističkog aranžmana dužan je uplatiti najmanje 10 % ukupne cijene aranžmana, odnosno minimalno 300 kuna, a koji je iznos NEPOVRATAN u slučaju odustajanja od programa za kojeg je korisnik tražio rezervaciju. Prije uplate ovdje definiranog pologa, Agencija nije dužna obaviti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni korisnik aranžmana samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija.

Članak 5. Agencija ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike program-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika (42 za autobus, odnosno 90% kapaciteta zrakoplova kod CHARTER aranžmana), a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana. Kada se koriste sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice poremećaja reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga tzv. NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI (posebno se odnosi na RYANAIR, WIZZAIR, EASYJET, GERMAN WINGS, CLICK AIR, VUELING, AIR BERLIN, CONCORD, MYAIR, SMARTWINGS, TUFLY), isključena je svaka odgovornost Agencija za eventualni stečaj niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Korisnika – Putnika. Isključena je svaka obveza Agencije na bilo kakvu naknadu štete Korisniku za slučaj stečaja niskotarifnog zračnog prijevoznika. Za „BUMERANG“ aranžmane koji se organiziraju posebnim zrakoplovima (CHARTER), Agencija ima isključivo pravo odrediti putni pravac na kojem koristi zrakoplov odnosno drugo prijevozno sredstvo, a u cilju optimalnog punjenja zrakoplova. Agencija se obvezuje pokušati izaći u susret željama grupe. Ukoliko za Agenciju nije racionalno izaći u susret želji grupe glede odabira smjera, to nije temelj za reklamaciju. Kod posebnih (CHARTER) zrakoplova, moguće su izmjene reda letenja i vrlo kratko vrijeme prije početka putovanja. O izmjenama je Agencija obvezna obavijestiti Korisnika. Izmjena satnice leta ne može biti temelj za reklamaciju ukoliko su putniku pružene sve pantsionske usluge naznačene u programu putovanja.

Članak 6. Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENO. Datum zaprimanja pismenog otkaza i ostale dokumentacije kojom se otkaz opravdava, u poslovnici Agencije, čini temelj za obračun nastalih troškova:

PAKET ARANŽMANI, OSIM UČENIČKIH EKSKURZIJA, KRSTARENJA, LAST MINUTE I SKIJAŠKIH ARANŽMANA	
- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 700,- kn)	35 % cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja	50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja	75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja	100 % cijene
UČENIČKE EKSKURZIJE OSNOVNIH ŠKOLA (svi aranžmani uključuju OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA)	
- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 300,- kn)	15 % cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja	35 % cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja	50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja	75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja	100 % cijene
UČENIČKE EKSKURZIJE SREDNJIH ŠKOLA (svi aranžmani uključuju OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA)	
- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 700,- kn)	15 % cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja	35 % cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja	50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja	75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja	100 % cijene

KRSTARENJA, LAST MINUTE, LOW BUDGET I SKIJAŠKI ARANŽMANI
- bez obzira na vrijeme odustanka od aranžmana 100 % cijene
KORISNIK ARANŽMANA IMA PRAVO NA POVRAT I ONOG DIJELA CIJENE KOJE JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA (uz nadoplatu, osim za EKSKURZIJE OSNOVNIH I SREDNJIH ŠKOLA U HRVATSKU I INOZEMSTVO, gdje je UKLJUČENO U CIJENU ARANŽMANA, ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA (IKVARNER-WIENNA INSURANCE GROUP, ALLIANZ, GENERALI OSIGURANJE, UNIQA, CROATIA OSIGURANJE) I TO ISKLJUČIVO IZRavno OD OSIGURATELJA.

Za takav, tzv "osiguranje" slučaj, Korisnik od Agencije dobija potvrdu o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Korisnika eventualno pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obavezan je Korisnik pribaviti isključivo sam. Osiguratelj je u svakom trenutku ovlašten zatražiti dodatnu dokumentaciju i vještačenje. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokada pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. Uplatom bilo kojeg dijela aranžmana, Korisnik bezuvjetno priznaje kako je upoznat s uvjetima osiguranja. U slučaju da u odredištu u koje je predviđeno ugovoreno putovanje dođe od izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti, putnik ima pravo na otkaz aranžmana uz povrat sredstava, ISKLJUČIVO U SLUČAJU DA MINISTARSTVO ZDRAVSTVA RH IZDA ZABRANU PUTOVANJA U NAVEDENU DESTINACIJU. U svakom drugom slučaju, ukoliko putnik otkazuje aranžman, primjenjuje se gornja terminska skala troškova otkaza. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primitku povrata.

Članak 7. Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinuci o najboljem interesu Korisnika turističkog aranžmana. Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana pružiti sve usluge navedene u programu putovanja, a odgovorna je za neobavljanje dijela aranžmana uz pravo korisnika na naknadu u maksimalnoj visini stvarne vrijednosti

neobavljenog dijela aranžmana, a koju Korisnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELIEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA (Croatia osiguranje d.d.). Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. te kašnjenja prijevoznih sredstava linijskog prijevoza, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Isključena je svaka odgovornost Agencije za cijene u ugostiteljskim objektima u destinaciji.

Članak 8. Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Korisnik aranžmana dužan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnosti putnih isprava. Ukoliko Korisnik, nakon što je uplatio aranžman, a u vremenu koje nije dostatno za pribavljanje odgovarajuće putne isprave utvrdi kako nema vrijedeću putnu ispravu te tim slijedom otkáže aranžman, NEMA PRAVO NA POVRAT BILO KOJEG DIJELA CIJENE ARANŽMANA. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Korisnik izgubio, zaboravio ili uništio. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja turističkog aranžmana kada je ponašanje korisnika aranžmana bilo u neskladu s pravnim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana. Svu prčinjenu štetu u sredstvima prijevoza ili objektima smještaja, kao i na ostalim objektima, snosi isključivo počinitelj, odnosno osoba koja je odgovorna za počinitelja kada počinitelj sam nije u stanju materijalno ili kazneno odgovarati (roditelji, profesor/nastavnici, trener – odgovorni vode puta, kada je u pitanju učenička eskurzija ili drugo putovanje maloljetnih osoba) i to na licu mjesta. U slučaju ovakvog prekida putovanja, troškove povratka na polazište snosi isključivo sam počinitelj štete, prekršaja ili kaznenog djela. Kada je grupa koja koristi aranžman UČENIČKA EKSKURZIJA, uobičajena je praksa hotela izdavati ključeve nakon naplate DEPOZITA koji se kreće u rasponu od 30 EUR do 40 EUR po učniku, kao jamstva da se neće počiniti šteta odnosno remetići kući red hotela. Ukoliko nije bilo remećenja kućnog reda ili prčinjene štete, nakon odjave iz hotelskih soba, grupi se deposit vraća. Ukoliko je zbog bilo kakve prčinjene štete ili remećenja kućnog reda, zadržan dio depozita, hotel je obavezan izdati račun sa obrazloženjem naplate.

Članak 9. Ukoliko korisnik turističkog aranžmana nije posebno zatražio; odnosno ako je nužna doplata i doplatio posebnu kategoriju ili oblik prijevoza odnosno smještaja, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u objektu smještaja, odnosno mjesto u prijevoznom sredstvu kojim se obavlja prijevoz za vrijeme realizacije turističkog aranžmana. Učeničke eskurzije u pravilu uključuju tzv "pomoćne krevete" koji se dodaju u dvokrevetne sobe. Takav krevet se smatra registriranim krevetom i ne može biti temelj reklamacije.

Članak 10. Ako su usluge u programu obavljene u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu oštetu od strane odgovornog organizatora, isključivo iz police osiguranja od profesionalne odgovornosti OD OSIGURATELJA. Kada korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao subagent-posrednik, prihvaća sve uvjete odgovornog organizatora programa. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUBAGENT, isključivo odgovornost za sve usluge odnosno njihovo obavljanje ili nepotpuno obavljanje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne Agencija – posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija – posrednik obvezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora bez odgovornosti za ishod prigovora. Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema slijedećem postupku: Na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. Najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor na mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije odnosno Organizatora. Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izvaja ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog proipćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50 % cijene aranžmana, te se isključivo svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete. Komuniciranjem reklamacije bilo kojim medijem prije donošenja rješenja Agencije, Korisnik se bezuvjetno odriče bilo kakvih potraživanja od Agencije.

Članak 11. Cijene aranžmana definirane programom putovanja, definiraju se za određeni broj putnika u sredstvu prijevoza te način i sredstvo plaćanja. Potpisom ugovora, Korisnik je obavezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Cijene svih aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkulirane su na bazi trenutno vrijedećih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povisnjenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GORIVO – KEROZIN) u odnosu na cijenu koju je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjern iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih poremećaja cijena goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Korisnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 10%, Agencija je obvezna zatražiti suglasnost Korisnika. U slučaju da Korisnik odbije dati suglasnost za povisnjenje cijene, Agencija je obvezna Korisniku isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez otkazne, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRIJEVOZNIKA, budući je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN u slučaju da Korisnik odustaje od aranžmana.

Članak 12. Svi prigovori putovanja koje objavljuje Agencija, sadržavaju obvezno putno osiguranje svih sudionika od NEZGODA s pokrivenom:
- za slučaj smrtni usljed nezgode 15.000,- kn
- za slučaj 100 % trajne invalidnosti usljed nezgode 30.000,- kn

Korisnik aranžmana nema pravo na oštetu kada šteta nije nastupila kao posljedica nezgode, odnosno kada je od nezgode došlo dok je unesrećeni bio pod utjecajem alkohola, odnosno bilo kakvih opijata. Agencija uključuje u sve programe školskih eskurzija u inozemstvu potpuno putno zdravstveno osiguranje, s cjelovitim pokrivenim bolničkih troškova odnosno eventualno potrebnih troškova repatrijacije do uključivo 10.000,- EUR; a za ostale paket aranžmane, mogućnost individualnog ugarovanja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguratelja, kao i mogućnost osiguranja prtljage odnosno osiguranje od rizika otkaza putovanja, kada Osiguratelj pod uvjetima definiranim Ugovorom o osiguranju, nadoknađuje putniku iznos kojeg je Agencija naplatila sukladno Članku 6. a nakon odustajanja korisnika aranžmana od putovanja-otkaza. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA za pokriveni bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga, supstanci kontraindiciranih eventualnim lijekovima koje konzumira Korisnik, te kroničnih bolesti. **Za sva školska putovanja, osnovnih i srednjih škola, roditelji odnosno staratelji maloljetne osobe, potpisom ugovora daju dopuštenje za bavljenje rekreativnim sportskim aktivnostima na putovanju, te isključuju svaku odgovornost agencije organizatora za ozljede koje bi mogle nastati kao posljedica bavljenja rekreativnim sportskim aktivnostima na putovanju.** U slučaju nestanka ili oštećenja/unijštenja prtljaga za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu oštete upućuju se isključivo izravno Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljaga iz objekta smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je korisnik posredstvom Agencije zaključio putno osiguranje prtljaga, Agencija je dužna posredovati u smislu naknade štete preko Osiguratelja, dok je isključivo diskrecijsko pravo Osiguratelja priznati ili otkloniti pravo na naknadu štete, a u zavisnosti od utvrđenih okolnosti. Za slučaj stečaja, Agencija je zaključila policu osiguranja jamčevine s pokrivenom po pojedinačnom paket aranžmanu do visine 35.000,- kn, iz Ugovora o Jamčevini s CROATIA OSIGURANJE d.d. Ugovor o paket aranžmanu smatra se i potvrdom o uplaćenoj jamčevini prema polici osiguranja: 243910-58/2003. Kada za skupinu putnika neka od institucija (ŠKOLA, TVRTKA, SPORTSKI KLUB i slično) zaključuje Ugovor, isti se smatra i potvrdom o jamčevini. U slučaju potpuno aktiviranja jamčevnog osiguranja, dužni ste uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno originalnim primjercima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati CROATIA OSIGURANJE d.d. podružnica Split, Trg Hrvatske Bratske Zajednice 8, u svrhu naplate Vaših potraživanja.

ZA SVU SLUČAJEVI KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU (NN 130/17) I ZAKONA O OBVEZNIH ODNOSIMA.