

Opći uvjeti rezervacije putovanja i odmora

Uvodna napomena

Ove upute i uvjeti rezervacije i kupnje turističkih aranžmana sastavni su dio Ugovora odnosno vouchera koji su sklopljeni između PETEK TOURS - PUTNIČKA AGENCIJA d.o.o., Vukovarska 1, 10310 Ivanić-Grad, ID kod:HR-AB-01-080660976 i putnika/ugovaratelja putovanja koji se prijavljuje za turistički aranžman.

Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira PETEK TOURS može prijaviti u svim poslovnicama PETEK TOURS-a, telefonom, telefaksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, odnosno diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije drukčije navedeno (izuzetak je obročno plaćanje).

Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) obično 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 aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno):

- Fakultativne (neobavezne) izlete i posjete,
- Moguće troškove 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. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije, u valuti zemlje u kojoj se nalazi.

Pravo na povišenje cijene i pravo na otkaz zbog povišenja cijena

Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. PETEK TOURS može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja ugovora došlo do:

- promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa,
- promjena troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.),
- promjene tarifa hotelijera i prijevoznika.

PETEK TOURS može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno. Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati, osim u slučajevima iz st.1 ovog članka Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto PETEK TOURS-a ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10% putnik/ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10% Objavljene cijene rezultat su ugovora PETEK TOURS s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

Putna dokumentacija

Svi putni dokumenti biti će Vam predani najkasnije 7 dana prije polaska na put, ukoliko nije drugačije navedeno na programu. Putna dokumentacija podrazumijeva:

1. za aranžman uz vlastiti prijevoz: original voucher i eventualne pismene obavijesti,
2. za aranžman autobusom: original voucher i program putovanja,
3. za aranžman zrakoplovom: original voucher, program putovanja i zrakoplovnu kartu.

Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti u PETEK TOURS programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. PETEK TOURS ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Informacije, proizvodi i usluge objavljeni na ovim stranicama mogu sadržavati netočnosti ili pogreške, uključujući pogreške u cijenama. PETEK TOURS ne jamči za točnost informacija i odriče se odgovornosti za bilo kakve greške ili druge netočnosti u svezi informacija o proizvodima i uslugama te posebnim akcijama u ponudi (uključujući, bez ograničenja, cijene, fotografije, opise objekata te njihove sadržaje, opće opise proizvoda i sl.)

Smještaj u sobe/apartmane

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

Odustajanje od putovanja

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećoj ljestvici:

- do 30 dana prije polaska 30% cijene aranžmana a najmanje 100 kn
- 29 - 22 dna prije polaska 40% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete PETEK TOURS zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, PETEK TOURS će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Osiguranje od rizika otkaza

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u točki 9 ovih Uvjeta, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva.

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili u PETEK TOURS-u, pri čemu PETEK TOURS djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pažljivo proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

Otkaz putovanja od strane PETEK TOURS-a ili promjena programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, PETEK TOURS zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. PETEK TOURS zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. PETEK TOURS zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su neki od njih: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Ukoliko PETEK TOURS otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za PETEK TOURS, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika PETEK TOURS 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. PETEK TOURS pratitelj će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, PETEK TOURS može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. PETEK TOURS nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

Devizni i carinski propisi

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 snosi sam prekršitelj.

Zdravstveni propisi

Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Prilikom putovanja u te zemlje putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

Reklamacije

Naglašavamo da je u interesu putnika da svoj prigovor svakako upiše u knjigu žalbe kod davatelja usluga 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. Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, PETEK TOURS takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje reklamacije. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Organizator će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora ili tijekom putovanja. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje 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 cjelokupni iznos aranžmana.

Obveze PETEK TOURS-a

PETEK TOURS je dužan 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. PETEK TOURS je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. PETEK TOURS će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način (uključujući poštivanje obveze mjesta ukrcanja i iskrcanja putnika), osim u slučaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće PETEK TOURS će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. PETEK TOURS nije dužan pružati usluge van ovih uvjeta. PETEK TOURS ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

Obveze putnika

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima (npr. hoteli, hosteli, apartmani, koledž, rezidencije, privatni smještaj i dr.) odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje Programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga PETEK TOURS. 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 PETEK TOURS-om. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja, PETEK TOURS osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu PETEK TOURS nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti putniku nadoknaditi:

- cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja
- troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave nekoj od poslovnica Croatia osiguranja d.d. ili u sjedište Croatia osiguranja d.d. na tel. 01/633-2360. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova.

Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. PETEK TOURS se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja osobni podaci proslijediti će se osiguravajućem društvu.

Završne odredbe

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s PETEK TOURS, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji PETEK TOURS. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o turoperatorima - inozemnim organizatorima putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Ivanić-Gradu, 21.07. 2010.