

OPĆI UVJETI PUTOVANJA Croatia expres d.o.o.

1. PRIJAVA ZA PUTOVANJE

Putnik se za putovanje koje organizira ili kojem posreduje Croatia Expres d.o.o. (u daljnjem tekstu Croatia Expres d.o.o. ili agencija) može prijaviti u svim poslovnica i drugim ovlaštenim prodajnim mjestima putem telefona, Internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom prijave putnik i agencija sklapaju ugovor koji sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja gdje su navedeni svi potrebni podaci. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije i putnik te nakon što putnik u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad agencija primi cijeli ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Putnik potpisuje ugovor s naznakom da je upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaća. Prilikom prijave putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju putovanja. Putnik jamči za točnost dostavljenih podataka, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog Ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Putnici u željezničkom prijevozu prihvaćaju Opće prijevozne uvjete za međunarodni željeznički prijevoz putnika (OPU-CIV). Kupnjom karata u zrakoplovnom i željezničkom prometu putnik prihvaća opće uvjete prijevoznika a agencija ne snosi nikakvu odgovornost glede prijevoza.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

U cijeni aranžmana (ukoliko u programu nije drugačije navedeno) su u pravilu sadržane usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge te troškovi organizacije putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena aranžmana uključuje i zrakoplovnu pristojbu u inozemstvu, troškove stručnog i lokalnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza i ulaznice za objekte koji se posjećuju.

3. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, dodatni obroci, izleti, ulaznice za muzeje) koje putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik je dužan zatražiti prilikom prijave i doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Ukoliko putnik zatreba posebne usluge za vrijeme trajanja putovanja plaća ih kod vodiča ili predstavnika na licu mjesta i to u valuti zemlje u kojoj se nalaze.

4. REZERVACIJA I PLAĆANJE

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30 % cijene aranžmana kao potvrdu rezervacije (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatak se uplaćuje najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Kod individualnih rezervacija za putovanje u inozemstvo naplaćuje troškove rezervacije u visini koju određuje a u skladu su s poštanskim troškovima (telefon, fax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Prilikom polaska putnik je dužan predstavniku, odn. vodiču, predložiti dokument o

plaćenom aranžmanu (original vouchera, potvrdu o uplati, kopiju virmana). Ukoliko u trenutku Vaše rezervacije nema slobodnih mjesta, možete položiti 100 kuna za troškove rezervacije, temeljem čega ćemo tražiti dodatna mjesta (na upit). Ukoliko Vaša rezervacija bude potvrđena, ta će se uplata uračunati u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju nećemo moći potvrditi, vraćamo navedeni iznos u cijelosti. Ukoliko našu potvrđenu rezervaciju unatoč našoj potvrdi nećete prihvatiti, iznos od 100 kuna ostaje za pokriće troškova rezervacije.

5. CIJENE

Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima bazirane su na osnovi ugovora s partnerima agencije i ne moraju odgovarati cijenama na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi pa eventualna razlika u cijeni ne može biti predmetom reklamacije. Organizator može predvidjeti da putnik određene usluge koje će koristiti plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne reklamacije podnosi izravno izvršiocu usluga na licu mjesta. Obavijest o promjeni cijene agencija šalje putniku pismeno. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjena u tarifama prijevoznika ili hotelijera. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana i to agenciji priopćiti u roku 48 sati od primljene obavijesti u usmenom ili pismenom obliku. Ne otkaže li putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Cijene i uvjeti prijevoznih karata ovise o propisima i odredbama prijevoznika. Cijena usluge izdavanja DB putnog dokumenta iznosi 7 % od ukupne cijene karte, ili minimalno 5 Eura u protuvrijednosti tečaja formiranog na temelju Zakona o ugovorima i prijevozu u željezničkom prometu (NN 87/1996) i UIC fiša (objava 311) 21. izdanje od 01.01.2007.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima važećim za navedeno putovanje koja je dana bilo od strane djelatnika ili neke treće osobe. Informacije, proizvodi i usluge objavljeni na ovim stranicama mogu sadržavati netočnosti ili pogreške, uključujući pogreške u cijenama. Agencija 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). Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu /apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu / apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu/cjeniku. Brojem raspoloživih kreveta u apartmanu određen je i najveći mogući broj gostiju u apartmanu tj. u apartman se ne može smjestiti veći broj gostiju. Dijete se računa kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane agencije.

7. PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan navesti potrebne podatke i dostaviti dokumente potrebne za ishođenje vize zemlje u koju putuje. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

8. PUTNO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o pružanju uskuga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta za slučaj nesreće i bolesti. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen navedeni paket putnih osiguranja te da ga je Agencija upoznala sa sadržajem osiguranja iz istog paketa. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

9. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u poslovnici u kojoj se prijavio za putovanje. U tom slučaju zadržava (ukoliko u programu nije navedeno drukčije) uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja prema slijedećem:

- do 30 dana prije polaska - 10 % cijene aranžmana, a najmanje 100 kuna uvećano za iznos naknade administrativnih troškova
- 29 - 22 dana prije polaska - 25 % cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska - 40 % cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije polaska - 80 % cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije polaska - 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska - 100 % cijene aranžmana

Ovi otkazni uvjeti se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili hotelskog objekta, te u svim drugim slučajevima. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Croatia Expres d.o.o. zaračunava administrativne troškove ukoliko putnik- nosilac ugovora otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje.

10. OSIGURANJE OD OTKAZA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u slijedećim slučajevima i to uz obveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Osiguravajuća kuća je u tom slučaju dužan isplatiti putniku cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana. Osiguranje od otkaza vrijedi do 48 sati prije početka putovanja uz predočenje pismene potvrde, a iznosi 5 % vrijednosti aranžmana (ukoliko u programu nije drugačije navedeno). Osiguranje od otkaza se kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u

slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik kupi paket aranžman, kartu ili uslugu po posebnoj, sniženoj cijeni (npr. *first ili last minute cijena i sl.*) putnik nema pravo prigovora na kvalitetu takvog paketa, karte ili usluge te prihvaća sve specifične uvjete korištenja istoga.

11. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise, te ukoliko ih ne poštuje i zbog toga ne može nastaviti putovanje, sve troškove i posljedice koje nastanu zbog toga snosi sam.

12. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

Na osnovu valjanih zakonskih propisa organizator zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio dovoljan broj putnika naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja. Ukoliko u programu nije posebno navedeno, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu treba biti:

- za putovanje autobusom najmanje 30 putnika
- za putovanje redovnim zrakoplovnim linijama u Europi najmanje 6 putnika
- za putovanje na interkontinentalim zrakoplovnim linijama najmanje 6 putnika
- za putovanje na posebnim zrakoplovnim linijama, vlakovima ili hidroglicerima - najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Organizator zadržava pravo potpune ili djelomične izmjene programa ukoliko neposredno prije početka ili u tijeku putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili ih izbjeći. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjeni red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje ne može utjecati) i to bez isplate odštete i prema važećim propisima u međunarodnom prometu. ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. Ukoliko otkáže putovanje, putnik ima pravo na povrat kompletnog iznosa.

13. REKLAMACIJE

Svaki putnik - nositelj ugovora, ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge te je dužan uložiti pismenu reklamaciju najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik priloži pismenu reklamaciju nakon isteka ovog roka agencija je ne uzima u razmatranje. U interesu je putnika da svakako uputi svoj prigovor davatelju usluga na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugovorniku ili putničkoj agenciji u odredištu) i to u pismenom obliku te uz potvrdu davatelja usluga da je zaprimio reklamaciju. Svaki putnik-nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće razmatrati grupne pritužbe. Bez pismene reklamacije ne razmatra zahtjeve za sniženjem cijena ili isplate odštete. Ukoliko je zbog krivnje agencije došlo do neizvođenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeni odgovor na prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja za još 14 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnosioca žalbe. Organizator će rješavati samo one pritužbe za koje se utvrdi da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. U slučaju spora, nadležan je sud u Zagrebu.

14. ZDRAVSTVENI PROPISI

U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obvezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obvezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumente o tome. Preporučuje se uplata police za zdravstveno osiguranje.

15. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatna. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima ili cijenama. Agencija ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac zrakoplovne kompanije koja je obavila prijevoz, te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

16. GUBITAK DOKUMENATA

Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak.

17. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara sam za načinjenu štetu, a otklanja svaku odgovornost za štetu. U takvom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

18. INFORMACIJE

Smatraju se mjerodavnim informacije i obavijesti navedene na samom programu putovanja, a one koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri.

19. UPOZORENJE

Navedeni uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora koji putnik sklapa sa Croatia Expres d.o.o., odnosno ovlaštenom poslovnicom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji.

20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti putnici su osigurani za slučaj stečaja organizatora putovanja. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju u slučaju stečaja. U slučaju stečaja putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su platile akontaciju, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravajuću tvrtku kod koje je uplaćena jamčevina, te navesti adresu i broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

21. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, agencija ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

22. 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. Agencija 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 rizika otkaza i 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. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije tražene usluge kao i marketinških akcija.

23. U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD ZAGREBU.

Croatia Expres d.o.o. ne snosi odgovornost za eventualne pogreške nastale prilikom unošenja podataka na web stranicu.

Odgovorni organizator:

Croatia expres d.o.o.

Zagreb, Hanuševa 5