

1. SADRŽAJ PONUDE

DUB TOURS. u daljnjem tekstu AGENCIJA osigurava uslugu smještaja prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji smještaja, osim u slučaju više sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije mjerodavnih vlasti i sl.)

AGENCIJA se obvezuje poduzeti sve mjere s ciljem točnog i kvalitetnog informiranja svojih korisnika. Sve informacije, podaci i fotografije vezane uz smještajne kapacitete prikupljeni su od davatelja usluge.

2. OPĆI UVJETI

Upiti i rezervacije primaju se preko web stranice, e-mailom, poštom, faksom ili osobno u poslovnici AGENCIJE.

Svaki upit treba jasno sadržavati temeljne kriterije na osnovi kojih će AGENCIJA kreirati ponudu (termin, broj osoba, preferirana lokacija, vrsta smještaja, kao i sve Vaše posebne zahtjeve).

Korisnik se potvrdom rezervacije i uplatom predujma obavezuje da u cjelosti prihvaća uvjete rezervacije i pružanja usluga smještaja koje je prethodno proučio. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za korisnika usluge smještaja, tako i za AGENCIJU. Kako bi rezervacija bila valjana, korisnik treba uplatiti predujam u minimalnom iznosu od 50 EUR ili 350 kn, odnosno 30% od cjelokupnog iznosa rezervacije.

Predujam se može platiti uplatom na račun agencije. Bankovne troškove u potpunosti snosi korisnik usluge smještaja.

Razliku do pune cijene korisnik uplaćuje:

- za hotelski smještaj, najkasnije 21 dan prije dolaska u gotovini u agenciji ili uplatom na račun agencije
- za privatni smještaj, na dan dolaska u gotovini.

3. CIJENE USLUGA I VALUTA

Naznačene cijene usluga su informativne i agencija zadržava pravo izmjene istih. Cijene naznačene u ponudama su konačne. Promjena cijene moguća je samo ako je pismeno dostavljena.

Iz razloga što je Hrvatska članica EU te službana valuta nije EURO, objavljene cijene na web stranicama koje su izračene u EUR formirane su prema domaćoj valuti KUNA i to prema tečaju HNB na dan formiranja cijena.

Cijene u ponudama koje su konačne, izražene su u KN te su informativno preračunate u EUR prema tečaju koji je naznačen na ponudi.

Sve cijene na web stranici odnose se na boravak dulji od 3 noćenja. U slučaju boravka kraćeg od 4 dana cijena smještaja uvećava se za 30%. U ponudama smještaja za boravak kraći od 4 dana cijena u ponudi će korisniku biti uvećana za taj postotak.

Cijene na ponudi su rezultat ugovora agencije i partnera i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta u destinaciji gdje gost boravi.

Sve vrste posebnih usluga koje su navedene da nisu uključene u cijenu korisnik sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom potvrde rezervacije ili po dogovoru uplatiti na licu mjesta. Ukoliko korisnik traži posebnu uslugu za vrijeme korištenja usluge smještaja, plaća je na licu mjesta.

Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno, AGENCIJA odnosno direktni pružatelj usluge smještaja ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim korisnicima ili prihvatiti sve goste/korisnike uz nadoplatu nenajavljenih osoba na licu mjesta.

U rijetkim slučajevima korisnik će prije početka korištenja smještaja morati izravno davatelju usluge uplatiti depozit u gotovini. Depozit služi kao jamstvo davatelju usluge da korisnik u smještajnoj jedinici neće počinuti štetu. Na dan prestanka korištenja usluge smještaja, odnosno odlaska, korisniku će depozit biti vraćen u cijelosti, ali tek nakon što davatelj usluge prethodno utvrdi da je korisnik zakupljeni smještaj predao u stanju u kojem ga je i preuzeo.

4. BORAVIŠNA PRISTROJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi RH, korisnik je dužan platiti boravišnu pristrojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Konačan iznos boravišne pristrojbe za određenu rezervaciju ovisi o odredištu u RH i o terminu boravka, a naplaćuje se prema važećem zakonu i istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. U privatnom smještaju boravišna pristrojba je u većini slučajeva uključena u osnovnu cijenu smještaja te je tako naznačena na ponudi

5. PUTNA DOKUMENTACIJA

Putna dokumentacija tj. potvrda o ukupnoj uplati predjma sa detaljima za check in šalje se internetom te kod privatnog smještaja sa direktnom prijavom u agenciji služi kao voucher. Kod rezervacija hotelskog smještaja i privatnog smještaja gdje prijava nije u agenciji, šalje se voucher sa svim detaljima vezano za check in. Voucher se šalje internetom.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS OBJEKATA

Ponuđeni smještajni kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izvršenja kategorizacije i njihovog objavljivanja na web stranici prema podaci koji su iz dotičnih objekata poslani u AGENCIJU. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi pod nadzorom su izvršitelja usluge, a standardi smještaja I usluga različiti su i nisu usporedivi. AGENCIJA ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata na web stranicama, a koja je dobivena od treće osobe. AGENCIJA ne odgovara u slučaju netočnih podataka od strane poslovnih partnera – vlasnika smještajnih kapaciteta.

AGENCIJA jamči da će davatelj usluga u svakoj smještajnoj jedinici, sukladno broju osoba za koju je namjenjena, osigurati odgovarajuće posuđe u kuhinji i pribor za jelo. Svako korisnik treba biti primljen u čistu i urednu smještajnu jedinicu, te će svakog korisnika dočekati čista posteljina. Za korisnike koji ostaju dulje od 7 dana davatelj usluga će dostaviti novu čistu posteljinu nakon tog roka. Davatelj usluga je obvezan korisnicima osigurati čiste ručnike svaka tri dana.

7. SMJEŠTAJ U APARTMANE I HOTELE

Smještaj u sobe/apartmane najčešće je moguć iza 14h na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10h na dan završetka korištenja usluga. Dolazak iza 20h nužno je najaviti unaprijed.

Ključ smještajne jedinice korisnik dobiva u samom objektu.

Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je samo u pojedinačnim slučajevima i uz obaveznu nadoplatu (po kućnom ljubimcu) i na prethodni upit i najavu.

Smještaj mogu koristiti samo gosti koji su se prijavili ukoliko na vrijeme i uz pristanak vlasnika smještajnog objekta nije najavljena promjena.

8. UVJETI OTKAZA I PROMJENE REZERVACIJE

Rezervacija je valjana od dana uplate predjma i vrijedi do 24:00 sata na dan kada je predviđen

dolazak u smještajnu jedinicu. Rezervacija može biti otkazana pismenim putem, mailom, poštom ili faksom 30 dana prije dolaska tj. korištenja naručenih i rezerviranih usluga.

Ako je rezervacija privatnog smještaja otkazana 30 dana prije dolaska, AGENCIJA će odobriti korištenje uplaćenog predujma (umanjenog za troškove) kod druge rezervacije smještaja. Ako je rezervacija privatnog smještaja otkazana 1-30 dana prije dolaska tj. korištenja naručenih i rezerviranih usluga, agencija nema obvezu vratiti plaćeni predujam, osim u slučaju bolesti ili više sile kada će odobriti korištenje uplaćenog predujma (umanjenog za troškove) kod druge rezervacije smještaja. U slučaju nedolaska bez prethodne obavjesti tj. no show-a, agencija će zadržati 100% plaćenog predujma. Za fiksno potvrđene rezervacije hotelskog smještaja vrijede posebni uvjeti otkaza od strane korisnika.

Za otkaz rezervacije hotelskog smještaja 21 dana prije datuma početka rezervacije, AGENCIJA u potpunosti zadržava uplaćeni predujam, odnosno 30% ukupnog iznosa usluga smještaja.

Za otkaz rezervacije hotelskog smještaja od 20 dana do 15 dana prije datuma početka rezervacije, AGENCIJA naplaćuje 40% od ukupnog iznosa usluga smještaja.

Za otkaz rezervacije hotelskog smještaja od 14 dana do 8 dana prije datuma početka rezervacije, AGENCIJA naplaćuje 80% od ukupnog iznosa usluga smještaja. Za otkaz rezervacije hotelskog smještaja od 7 ili manje dana prije datuma početka rezervacije, AGENCIJA naplaćuje 100% od ukupnog iznosa usluga smještaja.

U slučaju nedolaska korisnika do ponoći na dan početka usluge bez prethodne obavjesti tj. no show-a, AGENCIJA smatra rezervaciju otkazanom pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenim uvjetima za otkaz rezervacije hotelskog smještaja.

U slučaju promjene rezervacije korisnik je također dužan agenciju AGENCIJA obavjestiti o promjeni pismenim putem, mailom, poštom ili faksom. Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluga najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge. Prva promjena rezervacije, ukoliko je moguća bez dodatnih troškova biti će napravljena besplatno. U slučaju da promjena nije moguća te ako korisnik zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se gore navadeni uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije smatra se otkazom rezervacije za prethodno potvrđen i rezerviran smještaj.

9. OTKAZ REZERVACIJE OD STRANE AGENCIJE

Ukoliko se dogodi da AGENCIJA mora stornirati već unaprijed rezerviran smještaj iz razloga što su nastale izvanredne ili nepredviđene okolnosti AGENCIJA je dužna korisniku ponuditi zamjenu iste ili veće kvalitete u rezerviranom terminu ovisno o raspoloživosti smještaja, ili izvršiti povrat novca uplaćenih za rezervaciju ili odobriti korištenje uplaćenog novca za rezervaciju u nekom drugom terminu.

10. OBVEZE KORISNIKA USLUGE SMJEŠTAJA

Korisnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljale isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od korištenja rezervirane usluge smještaja, a ukoliko bi AGENCIJA zbog takvog propusta korisnika pretrpila dodatnu štetu, korisnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme korištenje usluge dođe do krađe ili gubitka putnih isprava troškove izdavanja novih isprava snosi sam korisnik.

Korisnik je dužan poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište. AGENCIJA nije odgovorna za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se korisniku ne

dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

Korisnik je dužan provjeriti da li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili države kroz koje putuje do odredišta, potrebna viza te je pribaviti.

Prilikom korištenja usluge smještaja u zemljama koje zahtjevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti, korisnik je obavezan sam ishodovati i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

Korisnik je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima RH i zemlje kroz koju putuje.

Korisnik je dužan pridržavati se kućnog reda u hotelskim objektima i privatnom smještaju te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri.

Korisnik sam odgovara za štetu koju prouzroči te ju na licu mjesta snosi recepciji hotela ili vlasniku apartmana/sobe u privatnom smještaju.

Prilikom dolaska na odredište, korisnik je dužan pružatelju usluga predati dokument o potvrđenoj r

11. OBVEZE DUB TOURS

Turistička agencija DUB TOURS je dužan brinuti se o izvršenim uslugama, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima (uzancama) u turizmu. Dužan je korisniku pružiti sve ugovorene usluge te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

12. PRTLJAGA

AGENCIJA ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i dragocjenosti u smještajnom objektu. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji

13. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko korisnik usluge smještaja prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati rezerviranu uslugu, AGENCIJA preporuča uplatu Police osiguranja od otkaza kod osiguratelja u državi prebivališta korisnika.

14. PUTNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

U slučaju da korisnik ugovori usluge smještaja u državi izvan svoje države prebivališta te ta država nema ugovor o zdravstvenom osiguranju s državom prebivališta korisnika, AGENCIJA preporuča da korisnik ugovori Policu putnog zdravstvenog osiguranja u državi prebivališta korisnika. rezervaciji (voucher ili konačnu potvrdu rezervacije/za prijave

15. REKLAMACIJE

U interesu je korisnika usluge smještaja da svoj prigovor pokuša riješiti odmah na odredištu. AGENCIJA prihvaća samo reklamacije koje su primljene za vrijeme boravka korisnika u rezerviranom smještaju, odnosno na dan dolaska gosta ukoliko je smještaj neodgovarajuć rezerviranom smještaju.

Ako korisnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju i rezerviranoj usluzi, AGENCIJA nije dužna uvažiti naknadni prigovor (ukoliko postoji adekvatna alternative u istom objektu gost je dužan prihvatiti je).

Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, korisnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da

usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu korisnik mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju korisnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka korištenja usluge smještaja. Pismene reklamacije primljene nakon toga roka, AGENCIJA neće uvažavati. Organizator je dužan donijeti pismeno obrazloženje na ovaj prigovor u roku od 14 dana od primanja prigovora, a može odgoditi rok rješenja pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. AGENCIJA će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora. Dok postupak rješenja prigovora traje, a ukupno 14 odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, korisnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili neke druge institucije kao i davanja informacija u medije. Isto tako korisnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovor može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos.

Korisnik i AGENCIJA će sporove nastojati rješavati sporazumno. AGENCIJA ne uvažava reklamacije vezane uz sadržaje koji nisu u sklopu rezerviranog objekta (ulični radovi, čistoća plaže, stanje objekata u neposrednoj blizini ...) te također ne može biti odgovoran za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale i slične situacije i događaje koji mogu uzrokovati nezadovoljstvo korisnika, a ne tiču se direktno kvalitete rezerviranog smještaja. AGENCIJA ne prihvaća reklamacije za ponude u zadnji čas, kao ni za smještaj na sniženju (akcija)!

16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Korisnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci korisnika potrebni su u procesu realizacije i koriste se za daljnju komunikaciju. Osobni podaci korisnika čuvati će se u bazi podataka. AGENCIJA se obvezuje da osobne podatke korisnika neće iznijeti iz tvrtke ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge.

AGENCIJA ne preuzima odgovornost za istinitost podataka navedenih od strane korisnika prilikom prijave rezervacije.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Korisnik i AGENCIJA nastojati će eventualne sporove u primjeni ovih Uvjeta rješavati sporazumno. Ukoliko korisnik nije zadovoljan rješenjem organizatora, pristoji mu pravo sudskog arbitriranja. Za takav slučaj ugovora se nadležnost suda u mjestu poslovanja organizatora putovanja.

DUB EVENTS & ADVENTURES j.d.o.o

DUB TOURS

UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

Članak 1.

Dub Events & Adventures j.d.o.o Malinska Turistička agencija DUB TOURS sa sjedištem poslovnice u Malinskoj, M. Radića 9 registrirana za obavljanje djelatnosti turističkih agencija, organizaciju putovanja i paket aranžmana riješenjem Trgovačkog suda u Rijeci. Tvrtka posluje pod OIB: 79299984981, MBS: 4155530 I IDENTIFIKACIJSKIM KODOM AGENCIJE: HR-AB- 51-040318810

Članak 2.

Agencija organizira sve vrste putovanja zemlji i inozemstvu. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa-paket aranžmana ili programa prema propisanim 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 UGOVORU O POSLOVNOJ SURADNJI kad se ugovor zaključi za skupinu putnika, odnosno po uplati cjelokupnog iznosa cijene aranžmana ili dijela iznosa uz neosporno osiguranje plaćanja preostalog iznosa. Potpisivanjem nekog od navedenih, odnosno uplatom cijelog iznosa cijene aranžmana ili pologa, smatra se 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 obaveza. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno te su oni potrebni u procesu realizacije tražene usluge. Agencija se obavezuje da neće osobne podatke putnika i zemlje i inozemstva dati trećoj osobi osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja trećim osobama su osiguravajuća društva kojima će se prosljediti osobni podaci putnika ukoliko putnik zaključi policu putnog osiguranja. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka Agencije te se mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

Članak 3.

Agencija na svim programima za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je vrjednija prema službenoj kategorizaciji objekta 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 nedaju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmetom prigovora Korisnika aranžmana ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni.

Članak 4.

Cijene aranžmana ZA INOZEMNE I DOMAĆE KORISNIKE izražene su EURIMA. **Obračunava se** prema PRODAJNOM TEČAJU ZA EURO HRVATSKE NARODNE BANKE na dan plaćanja preračunato u kune. Ukoliko posebno UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ILI UGOVORU 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. Kad 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 omogućavaju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kad se ne prijavi dovoljan broj sudionika (48) ili (42) za autobus, odnosno 90% kapaciteta zrakoplova kod CHARTER aranžmana a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obavezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana. Kada se koriste sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE SE SVAKA ODGOVORNOST Agencije organizatora za posljedice promjena reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI isključena je svaka odgovornost Agencija za eventualni stečaj, promjenu satnica leta ili otkazivanje leta niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Korisnika. Isključena je svaka obaveza Agencije na bilo kakvu naknadu štete Korisniku za slučaj stečaja niskotarifnog zračnog prijevoznika. Za BUMERANG aranžmane koji se organiziraju posebnim zrakoplovima (CHARTER aranžmana), Agencija ima isključivo pravo odrediti grupi pravac na kojem koristi zrakoplov odnosno drugo prijevozno sredstvo, a u cilju optimalnog punjenja zrakoplova. Agencija se obavezuje pokušati izaći u susret željam 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 kratko vrijeme prije početka putovanja. O izmjenama je Agencija obavezna obavijestiti Korisnika. Izmjena satnice leta ne može biti temelj za reklamaciju ukoliko su putniku pružene sve pansionerske 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 poslovnicu Agencije, čini temelj za obračun nastalih troškova PAKET ARANŽMANA

-ZA OTKAZ DO 30 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA (MIN. 300,-KN)	20% 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 U HRVATSKOJ

-ZA OTKAZ DO 30 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA (MIN. 300,-KN)	15% CIJENE
-ZA OTKAZ 29-22 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	35% CIJENE
-ZA OTKAZ 21-15 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	40% CIJENE
-ZA OTKAZ 14-08 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	75% CIJENE
-ZA OTKAZ 07-00 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	100% CIJENE

UČENIČKE EKSURZIJE U INOZEMSTVU (SVI ARANŽMANI UKLJUČUJU OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA)

-ZA OTKAZ DO 30 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA(MIN 300,-KN)	15% CIJENE
-ZA OTKAZ 29-22 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	35% CIJENE
-ZA OTKAZ 21-15 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	50% CIJENE
-ZA OTKAZ 14-08 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	75% CIJENE
-ZA OTKAZ 07-00 DANA PRIJE POČETKA PUTOVANJA	100% CIJENE

***OVISNO O VRSTI PRIJEVOZA ,ZA ARANŽMANE KOJI UKLJUČUJU PRIJEVOZ ZRAKOPLOVOM MINIMALNO 700,-KN**

KORISNIK ARANŽMANA IMA PRAVO NA POVRAT I ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA,UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA (uz nadoplatu,osim za EKSURZIJE SREDNJIH ŠKOLA U INOZEMSTVU ,gdje je UKLJUČENO U CIJENU aranžmana),ISKLUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURAVATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR I TO ISKLJUČIVO OD OSIGURAVATELJA.

Za takav slučaj ,Korisnik od Agencijedobije potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana ,potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Korisnika pripada po ovim uvjetima.Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguravatelj,obavezan je Korisnik pribaviti isključivo sam.

Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana.

U slučaju da u odrištu u koje je predviđeno ugovoreno putovanje dođe do izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti ,putnik ima pravo na otkaz aranžmana uz povrat sredstava.ISKLJUČIVO DA MINISTARSTVO ZDRAVSTVA RH OBJAVI ZABRANU PUTOVANJA U NAVEDENU DESTINACIJU.U svakom drugom slučaju,ukoliko putnik otkazuje aranžman ,primjenjuj se gornja terminska skala troškova otkaza.Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati u Agenciji,te potpisivanjem priznanice o primitku povrat.

Članak 7.

Agencija je obavezna 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 obavezna 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 TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURAVATELJA S KOJIM AGENCIJA IMA SKLOPLJEN UGOVOR.Agencija nije odgovorna za neobavljanjedijela aranžmana kad nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3.te kašnjenja prijevoznih sredstava ,za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim i međunarodnim konvencijama.

Članak 8.

Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno,te svi njegovi dokumenti,prtljaga i stvari budu u skladu sa propisima zemlje u koju se putuje te zemalj 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 putne isprave,odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnošću putnih isprava.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 pravim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana.Svu pričinjenu 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 kaznenog odgovarati (roditelji,profesor,nastavnik,trener-odgovorni vbođa puta,kad je u pitanju učenička ekskurzija ili drugo putovanje maloljetne osobe) 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 EKSURZIJA uobičajena je praksa hotela izdavati ključeve nakon naplate DEPOZITA koji se kreću u rasponu od 20 eura do 40 eura po učeniku,kao jamstvo da se neće počiniti šteta odnosno remetiti kućni red hotela.Ukoliko nije bilo remećenja kućnog reda ili pričinjenja štete,nakon odjave iz hotelske sobe,grupi se depozit vraća.Ukoliko je zbog bilo kakve počinjene 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.

Članak 10.

Ako su usluge u programu obavljene u skladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja,korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor,odnosno razmjernu odštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI od OSIGURAVATELJA.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 nepotpunu obavljanje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR,a ne Agencija-posrednik,te svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU,dok je Agencija-posrednik obavezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta sa odgovornim organizatorom,te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA.Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema sljedećem postupku:Na samo mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora,a ako ovaj nije nazočan,kod davatelj usluge.Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni.Najkasnije 8 dana pio 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 izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata

bilo kakvom sredstvu javnog priopćenja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50% cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Članak 11.

Cijene aranžmana definirane programom putovanja, definirane 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 vrijednih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijena pogonskog goriva za autobuse (diesel) D-2 ili za zrakoplove (jet gorivo-kerozin) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjerni iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih poremećaja cijene goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Korisnika. Za slučaj potrebe povećanja cijena za više od 10%, Agencija je obavezna zatražiti suglasnost Korisnika. U slučaju da korisnik odbije dati suglasnost za povišenje cijena, Agencija je obavezna Korisniku isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez oduzimanja, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRIJEVOZNIKA, budući da je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN u slučaju da Korisnik odustaje od aranžmana.

Članak 12.

Svi programi putovanja koje objavljuje Agencija, sadržavaju obavezno putno osiguranje svih sudionika od nezgode s pokrićem:

-za slučaj smrti usljed nezgode **20,000,-kn**
-za slučaj 100% trajnog invaliditeta usljed nezgode **40,000,-kn**

Korisnik aranžmana nema prava na odštetu kad šteta nije nastupila kao posljedica nezgode, odnosno kada je do nezgode došlo dok je unesrećeni bio pod utjecajem alkohola, odnosno bilo kakvih opijata. Agencija uključuje u sve programe školskih ekscurzija u inozemstvu potpuno putno zdravstveno osiguranje, s cjelovitim pokrićem bolničkih troškova odnosno eventualno potrebnih troškova repatrijacije do uključenih 15,000,-eur; a za ostale pakete aranžmana, mogućnost individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguravatelja, kao i mogućnost osiguranja prtljage odnosno osiguranje od rizika otkaza putovanja, kad Osiguravatelj pod uvjetima definiranim Ugovorom o osiguranju nadoknađuje putniku iznos kojeg je Agencija naplatila sukladno Članu 6.a nakon odustajanja korisnika aranžmana od putovanja od putovanja-otkaz. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURAVATELJA za pokriće bolničkih troškova kod posljedice prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga te kroničnih bolesti. U slučaju nestanka ili oštećenja/uništenja prtljage za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuje se isključivo prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljage iz objekta smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je korisnik pod sredstvom Agencije zaključio putno osiguranje prtljage, Agencija je dužna posredovati u smislu naknade štete preko Osiguravatelja, dok je isključivo diskrecijsko pravo Osiguravatelja priznati ili otkloniti pravo na naknadu štete, a u zavisnosti od utvrđenih okolnosti. Za slučaj stečaja, Agencija je zaključila policu osiguranja jamčevine s pokrićem po pojedinačnom paketu aranžmanu do visine 35,000,-kn, iz ugovora o Jamčevini kod WIENER OSIGURANJA d.d Ugovor o paketu aranžmanu SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆENOJ JAMČEVINI PREMA POLICI OSIGURANJA KOJU JE SKLOPILA AGENCIJA. Kada za skupinu putnika neka od institucija (škola, sportski klub i slično) zaključuje ugovor isi se smatra i potvrda jamčevini. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, dužni ste uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom paketu aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obavezno originalnim primjercima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati WIENER OSIGURANJE d.d, u svrhu naplate vaših potraživanja.

ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBAVEZNIH ODNOSIMA