

OPĆI UVJETI ZA TURISTIČKE USLUGE

1. SADRŽAJ USLUGE

Turistička agencija FARUS TRAVEL (nastavno turistička agencija) jamči provedbu turističke usluge prema programu i/ili promidžbenom materijalu koji ste primili. Sadržaj turističke usluge agencija će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, prometne nezgode, i sl.). Turistička agencija ne odgovara za provedbu turističke usluge kojoj nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji.

Turistička agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internet stranicama kao ni za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenog materijala i programa na koje je skrenuta pažnja korisniku turističke usluge (nastavno putniku) prije zaključenja Ugovora pa se u tom smislu mjerodavnima smatraju podaci navedeni na Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za turističke usluge primaju se u poslovnicama turističke agencije i u poslovnicama ovlaštenih turističkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave turistička agencija će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun) i kada turistička agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente potrebne za realizaciju turističke usluge.

a) Ukoliko u programu nije drukčije navedeno prilikom prijave za turističku uslugu putnik uplaćuje 40 % vrijednosti iste a ostatak do ukupne cijene najkasnije 45 dana prije polaska za krstarenja i daleka putovanja, a 21 dan prije polaska za ostale usluge ili se osigurava dokumentacija kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik ne ispuni ovu obavezu smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije.

b) Za izlet putnik je dužan najkasnije 48 sati prije izleta uplatiti 100% cijene.

c) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Turistička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, turistička agencija će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

d) Ukoliko gost na nekom od prodajnih mjesta turističke agencije rezervira smještaj koji će početi koristiti isti dan i koji će u cijelosti uplatiti u objektu smještaja, turistička agencija će za trošak rezervacije naplatiti, ukoliko ugovorom sa smještajnim objektom nije drukčije određeno, naknadu u visini od 40,00 kuna po rezervaciji. Na temelju uplaćene naknade za rezervaciju gost će primiti pismenu potvrdu rezervacije koja sadrži sve neophodne podatke o smještaju.

Putnik se odriče prava na kamatu na djelomične ili ukupne jednokratne ili obročne predujmove koje je uplatio turističkoj agenciji više od mjesec dana prije početka izvršenja usluge.

3. SADRŽAJ I CIJENA TURISTIČKE USLUGE

Sadržaj turističke usluge uključuje sve što je turistička agencija navela u programu/promidžbenom materijalu za tu turističku uslugu.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, putno osiguranje, napojnice i sl..

Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na osnovnu cijenu.

Ukoliko to turistička agencija zatraži putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima na koji iznos agencija ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku turističke agencije u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Turistička agencija ne odgovara za promjenu cijena istih koja može nastati od trenutka kada je putovanje objavljeno do njegove realizacije.

Cijene turističkih usluga su objavljene u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po srednjem tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u 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 znala ni mogla utjecati.

Turistička agencija ima pravo povišenja cijene najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Za povišenje cijene paket aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 10%, putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na naknadu štete.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti turističku agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom.

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju turističku agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

5. PROMJENA PROGRAMA

Turistička agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1 ovih općih uvjeta). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret turističke agencije.

Turistička agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a putnikov nedolazak smatrati će se otkazom turističke usluge. Osim toga turistička agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jake oborine i slično) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja. Turistička agencija posebice pridržava pravo na promjenu sata i dana polaska zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

Ako turistička agencija prije početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena) bez odgađanja će o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku i ponuditi mu izmijenjeni ugovor. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti turističke agencije prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti.

6. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA OTKAZ

Turistička agencija može otkazati putovanje potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a nastup kojih u vrijeme objave i prodaje programa turističkoj agenciji bi bio opravdanim razlogom da se program ne objavi i ne prima prijave putovanja.

Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje odnosno u slučaju otkaza prema vlastitom izboru primjenjuju se troškovi otkaza iz ovih općih uvjeta.

Turistička agencija može također otkazati putovanje ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Uz program svakog putovanja turistička agencija objavljuje minimalan broj putnika. Turistička agencija je dužna sve putnike izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka paket aranžmana i 32 sata prije početka izleta, transfera, povremenih prijevoza te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos putovanja, a isti se odriču prava na eventualnu naknadu štete. Putnik nema pravo na povrat uplaćenih troškova za osiguranje, ishodovanje viza, cijepljenja i sličnih usluga.

7. ODUSTAJANJE PUTNIKA

Ako putnik želi otkazati turističku uslugu, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova. Obračun će se vršiti prema sljedećoj ljestvici:

- Europska putovanja, odmori, skijanje
 - za otkaz do 30 dana prije puta turistička agencija naplaćuje 10% cijene usluge a najmanje 100 kuna, za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 30%, za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%, za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%, za otkaz od 7 do 0 i nakon polaska 100% cijene usluge
 - Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika
 - do 30 dana prije polaska 25%, 29 do 15 dana prije polaska 80%, 14 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene usluge
 - Krstarenja
 - do 46 dana prije polaska 10%, 45 do 31 dan prije polaska 30%, 30 do 15 dana prije polaska 50%, 14 do 7 dana prije polaska 80%, 6 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100%
- Turistička agencija pridržava pravo naplate svih nastalih troškova koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana.
- Izleti, transferi, povremeni prijevozi

- do 8 dan prije polaska 10%, 7 do 4 dana prije polaska 50 %, 4 do 2 dana prije polaska 80%, 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 %

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže turističku uslugu nakon njezina početka, turistička agencija će zadržati cjelokupni naplaćeni iznos. Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepljenja i sl. Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, turistička agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje turističku uslugu nađe novog korisnika iste rezervacije, turistička agencija će zaračunati stvarne troškove uzrokovane zamjenom.

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u ovoj točki, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se kod prve uplate odnosno prilikom sklapanja Ugovora i nije ge moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku i općim uvjetima osiguravajućeg društva.

Ukoliko se ime i prezime putnika koji se prijavio na putovanje (npr. kod izdavanja zrakoplovnih karata) razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji turistička agencija ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netočnim podacima. Ukoliko do ispravke ne dođe na vrijeme i putnik bude u situaciji da se ne može iz navedenog razloga prijaviti na let turistička agencija nije odgovorna za nastalu štetu.

8. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE

Turistička agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog stručnjaka, te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno pravilima struke i običajima u turizmu.

Turistička agencija je dužna putniku staviti na raspolaganje program/promidžbeni materijal i ove opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, pružiti sve navedene usluge, upoznati ga sa izvorima informacija o zemlji u koju putuje i mišljenjem Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija RH o stupnju rizičnosti putovanja u izabranu zemlju.

9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata, te posljedice koje proizlaze iz gubitka ili krađe tijekom putovanja, snosi putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, turistička agencija može, na zahtjev putnika, kada je to moguće uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Turistička agencija ne jamči ishođenje viza,
- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju turističku agenciju te se obračunavaju otkazni troškovi iz točke 7 ovih općih uvjeta,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja,
- pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri,
- pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije,

- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku turističke agencije predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (ugovor, voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana,).

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara turističkoj agenciji za počinjenu štetu.

10. PRTLJAGA

Kod prijevoza zrakoplovom putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage sukladno odredbama zračnog prijevoznika. Troškove viška prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na 1 komad prtljage i skije ili snowboard. Nije dopušteno nositi sanjke ili bob. Obveza je putnika voditi brigu o svojim osobnim stvarima unijetim u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom.

Turistička agencija nije odgovorna za uništenu ni otuđenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili otuđenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Turistička agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu turistička agencija je dužna ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem.

Turistička agencija je dužna upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju turistička agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana.

12. UVJETI PRIJEVOZA PUTNIKA U ZRAČNOM PRIJEVOZU

Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; turistička agencija neće primiti u postupak grupne prigovore.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu pružanja usluge, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika turističke agencije, a ako istog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom turističke agencije i izvršiteljem usluga u dobroj vjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, turistička agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti se na istu obvezuje odgovoriti.

- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu te po jedan potpisani primjerak zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe turističke agencije.

- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja putnik predaje pismeni prigovor turističkoj agenciji na adresi: Farus Travel, Grabrova 37, 51262 Kraljevica. U postupak će se primiti samo potpuno dokumentirani prigovor primljen u ostavljenom roku i potpisan po ovlaštenoj osobi iz prethodnog stavka ove točke s eventualnim priložima (računi za dodatne troškove i sl.)

- turistička agencija će se pismeno očitovati na tako primljeni prigovor u roku 15 dana po primitku istog. Turistička agencija će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge.

- dok se turistička agencija pismeno ne očituje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe u rješavanju nastale situacije.

Turistička agencija i putnik će eventualno nastali spor nastojat riješiti sporazumno a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Rijeci. Mjerodavno pravo bit će hrvatsko pravo.

14. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Turistička agencija će kao poslovnu tajnu čuvati sve što je saznala o putniku i bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika.

Turistička agencija neće davati osobne podatke putnika bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja putnika, osim ako je na to obvezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.

15. OSIGURANJE JAMČEVINE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na ugovoru o organiziranju putovanja. Ugovor o organiziranju putovanja je ujedno Potvrda o osiguranju jamčevine i omogućava putniku neposredno ostvarivanje prava na naknadu materijalne štete.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti za turističke usluge sastavni su dio Potvrde i Ugovora koji putnik sklapa s turističkom agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih uvjeta, moraju biti navedena uz tekstu programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru.. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Stupanjem na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti sva ranija izdanja.

U Rijeci, 06. prosinca 2010.