

Opći uvjeti putovanja

Uvodna napomena

Ove upute i uvjeti rezervacije i kupnje turističkih aranžmana sastavni su dio Ugovora (vauchera/ računa) koji je sklopljen između IBUS-a d.o.o., Putničke agencije, Zagreb i putnika/ugovaratelja putovanja korisnika turističkog aranžmana.

Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira IBUS može prijaviti u poslovnicama IBUS-a telefonom, telefaksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, voucherom ili prijavnicom, odnosno diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvata 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 drugačije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja, osim ako u programu nije drugačije navedeno (izuzetak je obročno plaćanje).

Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu 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 ili navedeno u programu putovanja):

Fakultativne (neobavezne) izlete i posjete

Moguće troškove pribavljanja i izдавanja viza

Ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga koje nisu predhodno dogovorene i rezervirane te nisu navedene na voucheru putnik sam plaća. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je sam na licu mjesta 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. IBUS može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je dan nakon sklapanja Ugovora došlo do:

Promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa

Promjene troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.)

Promjene kalkulativnih elemenata

Promjene tarifa hotelijera i prijevoznika

IBUS može o promjeni cijene putnika obavjestiti pismeno ili usmeno.

Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati, osim u navedenim slučajevima. Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene za više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkaze li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto IBUS-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 IBUS-a s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

Popusti za djecu i druge pogodnosti

Molim da obratite pozornost na popuste za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno prikazane kod opisa aranžmana.

Malodobni putnik

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj – roditelj malodobnog djeteta – putnika ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s ovim ugovorom, za što odgovara materijalno i kazneno.

Putna dokumentacija

Svi putni dokumenti bit 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 kapacitet u IBUS-ovim 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.

IBUS ne pruzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljeni programima, a koja je dobivena od strane treće osobe

Smještaj u sobe/apartmane

Raspored soba/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka.Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatiće će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku.

Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 16:00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga.

Dolaske iza 20:00 sati nužno je najaviti unaprijed,osim ako nije drugačije naznačeno.

Boravak kućnih ljubimaca dozvoljeno je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu nadoplatu.

Troškovi rezervacije na upit i troškovi promjene rezervacija

Trošak rezervacije u trenutku kada nema slobodnih mjesta za traženi aranžman iznosi 100kn. Uплатom navedenog iznosa IBUS prihvata prijavu rezervacije na upit i osigurava dodatno mjesto(mjesto na upit). Ukoliko se dodatno mjesto osigura i prihvati od strane putnika, prethodno uplaćeni trošak rezervacije na upit uračunat će se u cijenu aranžmana. Ukoliko rezervaciju na upit IBUS nije u mogućnosti potvrditi, uplaćeni iznos rezervacije na upit u cijelosti se vraća uplatitelju.

Odbijanjem ponuđene rezervacije IBUS zadržava uplaćeni iznos na ime pokriće troškova rezervacije na upit.

Odustajane od putovanja

Ukoliko putnik otkaže aranžman IBUS od ukupne cijene aranžmana zadržava:

a) za individualne polaske:

više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 335 kuna
60 - 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
45 - 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
30 - 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
15 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

b) za grupne polaske:

120 - 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana
90 - 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
75 - 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
55 - 41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
40 - 31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
30 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Eventualana drugačija otkazna skala od navedene nalazi se u programu i katalogu na koji se ta skala odnosi.

Ako putnik koji otkaže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, IBUS zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/putnih isprava.

U slučaju da putnik otkaže ili skrati putovanje zbog vremenskih uvjeta, IBUS će primjeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Raskid ugovora

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomično ovaj ugovor, ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova, a ugavaratelj putovanja je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazio putovanje

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, 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. Pri najmu apartmana dobiva se dijeljenjem cijene najma s brojem osoba u apartmanu.

Nepredviđena zapreka je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva:

teška bolest ili smrtni slučaj:

- osiguranika - supružnika osiguranika
- djeteta osiguranika
- roditelja ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika
- usvojenika ili usvojitelja
- elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti
- vojna služba

U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik nema uplaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih zapreka, IBUS zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku Odustajanje od putovanja. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja.

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja ili 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 zahtjeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravatelja ili kod IBUS-a, pri čemu IBUS djeluje samo kao posrednik.
Preporučamo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

Otkaz putovanja od strane IBUS-a ili promjena programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, IBUS zadržava pravo otkaza putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršanje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. IBUS zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjegći.

IBUS zadržava pravo promjene dana ili sata polaska kao i pravca putovanja zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao što su: promjenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

Ukoliko IBUS otkaže 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 IBUS, a ukoliko bi radi takvog propusta putnika IBUS 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.

IBUS-ov predstavnik će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pri tome vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, IBUS može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu.

IBUS nije odgovoran za odluke carinskih, 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

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

Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do težine koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu.

Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada prtljage.

Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabini 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 ugovorenou 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 na koji je ugovoren.

Potvrdu putnik mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pismenu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja.

Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za ponošenje reklamacije.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primjeku 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.

Dok postupak rješenja traje, ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže HUPA-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 iskorишene usluge kao ni cijelokupni iznos aranžmana.

U slučaju sklapanja ugovora po „Fortuna sistemu” putnik nema prigovora na smještaj. Putnik i IBUS će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugоварaju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

Obveze IBUS-a

IBUS je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davaljela usluga, pažnjom dobrog gospodarsvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu.

IBUS je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. IBUS će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju „više“ sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće IBUS će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje.

IBUS nije dužan pružati usluge koje nisu navedene u ovim Uvjetima. IBUS ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

Obveze putnika

Putnik je dužan brinuti se da osobno ispuni uvijete predviđene propisima Republike Hrvatske i zemalja kroz koju ili u koju putuje te da se pridržava kućnog reda u hotelskim i drugim objektima i da surađuje s predstavnikom organizatora i davaljima usluga.

Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta.

Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela ili na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja IBUS-a, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Osiguravajuće društvo EUROHERC d.d. Zagreb, tel. +385/1/6004 209 te je svaki putnik dužan priložiti dokaz uplate IBUS-ovog aranžmana. Polica osiguranja jamčevine za turističke paket aranžmane broj: 802264572 uplaćena pri EUROHERC Osiguranje d.d..

Osiguranje od odgovornosti paket aranžmana

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, IBUS ima s Osiguravajućim društvom EUROHERC osiguranje d.d. Zagreb sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjerenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Polica osiguranja od odgovornosti organizatora paket aranžmana broj: 802264571 uplaćena pri EUROHERC Osiguranje d.d..

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.

IBUS 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 dobrovoljno 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 IBUS-a o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Stranka daje pristanak da se njeni osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija IBUS-a.

Završne odredbe

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s IBUS-om, odnosno s ovlaštenim posrednikom gdje se prijava za putovanje u organizaciji IBUS-a.

Moguća/previđena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o tuoperatoru - inozemnim organizatorima putovanja.

Potpisivanjem ugovora/voucher-a ili pismenom rezervacijom te uplatom aranžmana, putnik u cijelosti prihvata program i Uvjeti putovanja. Ovo izdanje Uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.