

Ovim općim uvjetima turistička agencija Carpe Diem putovanja j.d.o.o. (u daljnjem tekstu agencija) uređuje osnove poslovnih odnosa između Carpe Diem putovanja j.d.o.o i putnika (u daljnjem tekstu putnik) kojima trajno ili povremeno pruža usluge.

1. Predmet ugovora

Organizator putovanja je Turistička agencija Carpe Diem putovanja i kao takva jamči provedbu programa prema opisanom aranžmanu na web stranici ili promotivnim materijalima (leci, katalog...)

Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u cijelosti, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (elementarna nepogoda, rat, nemiri, terorističke akcije, pandemija, epidemija..) kada neće biti moguće ostvariti i održati program.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana uključuje sve stavke što je organizator putovanja naveo u programu putovanja na svojim web stranicima ili drugim promotivnim materijalima.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana, te se stoga posebno plaćaju (npr. putničke pristojbe, fakultativne izlete, privatne sobe, ulaznice za objekte koji se posjećuju...).

Posebne usluge koje putnik zahtjeva (posebna prehrana, poseban smještaj i sl.) nisu uključene u cijenu aranžmana, te ih putnik prilikom prijave mora zatražiti, te ako će biti u mogućnosti, organizator putovanja će ih izvršiti.

Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik plaća na način i u roku kako to zahtjeva neposredni davatelj usluge i eventualni prigovor podnosi se izravno davatelju usluge.

3. PRIJAVE I UPLATE

Za putovanja se moguće prijaviti do popunjenja raspoloživog broja mjesta. Kod prijave ispunjava se obrazac koji sadrži osnovne podatke o putniku i osnovne podatke o aranžmanu.

Prilikom prijave putnik mora dati sve podatke i dokumente koji su potrebni za određeni aranžman, a ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka.

Uplatom akontacije između putnika i agencije zaključen je ugovor čije odredbe od tog trenutka obvezuju ugovorne strane. Sve što je objavljeno u aranžmanu za koji je načinjen i potpisan prijavni dokumenat, za agenciju i putnika pravna je obaveza i sastavni dio zaključenog ugovora.

Prilikom prijave i rezervacije, za potvrdu rezervacije paket aranžmana putnik uplaćuje iznos akontacije od 40% od ukupnog iznosa po pojedinačnom aranžmanu kao potvrdu rezervacije, osim u slučaju kada je u program drugačije navedeno.

Preostali iznos aranžmana putnik je obavezna uplatiti najkasnije 15 dana prije početka putovanja, osim ako u program nije navedeno drugačije.

Ukoliko putnik ne izvrši uplatu aranžmana do datuma predviđenog za zadnju uplatu, agencija će poslati info za plaćanje na mail ili telefonski zvati, a u slučaju da i onda stranka ne uplati u roku od 24 sata organizator putovanja smatrat će da je putnik odustao od putovanja te u tom slučaju putnik neće imati pravo na povrat uplaćnih sredstva za akontaciju. Sva putovanja i suluge moguće je platiti isključivo bezgotovinskom uplatom(virmansko plaćanje, internet bankarstvo, opća uplatnica ...)

4. Cijene

Cijene aranžmana su objavljene u program putovanja i vrijede od objave programa. U svrhu bolje prodaje aranžmana agencija koristi promotivne first minute i last minute akcije. Putnik se može prijaviti po navedenim cijenama dok su one aktivne, ali nema pravo dobiti naknadni povrat razlike u cijeni u slučaju nastupanja neke od promotivnih akcija. Cijene navedene u ponudama/programu putovanja i za putovanja u paket aranžmanu bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta na destinaciji u kojoj putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijene smještaja i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene tečaja 5 ili više posto.

Za povišenje cijene aranžmana do 5 % nije potrebna suglasnost kupca, a u slučaju povišenja većeg od 5 %, kupac ima pravo raskinuti ugovor.

Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid Ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elementa paket aranžmana osim cijene.

Cijena paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka putovanja.

U cijenu aranžmana uključena je jamčevina.

Sve cijene izražene su sa uključenim gotovinskim popustom od 5% za uplate u gotovini ili na žiro račun agencija.

5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti – hoteli, apartmani, bungalovi, sobe i ostali objekti u paket aranžamnim opisan su i kategorizirani prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije, odnosno po kategorizaciji države gdje se putuje i boravi, što znači da može biti drugačije od kategorizacije u RH.

Standardi smještaja, prehrane i ostalih usluga i zemalja su različiti i nisu usporedivi međusobno.

Raspored po sobama /apartmanima određuje agencija u suradnji s recepcijom smještajnog objekta. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u programu i cijeniku. Nije moguće dobiti povrat novaca na temelju smještaja predviđenog za drugog putnika, nego isključivo za vlastitu smještajnu jedinicu.

Ulazak u sobu /apartman najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan dolaska, a mora se napustiti najčešće do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluge.

Dolaske iza 19.00 sati nužno je najaviti unaprijed.

Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekat i agencija nema utjecaja na istu.

Ugovaratelj putovanja / putnik koji želi putovati s kućnim ljubimcem, dužan je prije zaključenja ugovora zatražiti mailom informaciju od organizatora putovanja o mogućnosti boravka kućnih ljubimaca u smještajnom objektu i eventualnoj doplaci cijene za iste.

6. PROMJENA ARANŽMANA

Agencija ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe okolnosti iz točke br. 1. (elementarna nepogoda, rat, nemiri, terorističke akcije, pandemija, epidemija..) koje se nisu mogle predvidjeti ili otkloniti. U tom slučaju će agencija nastojati izvršiti ugovorene usluge u skladu s mogućnostima u danoj situaciji.

Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupa nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanja (sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije izvan utjecaja agencije) i to bez isplate odštete, te u skladu s važećim propisima u međunarodnom prometu. Agencija ne može preuzeti odgovornost zbog djelovanja viših sila nad kojima nema utjecaja (ratno stanje, teroristički napadi, državni udari..). Agencija se ne može teretititi za naknadu štete nastale takvim događajima.

Ako se aranžman bitno promijeni u tijeku realizacije, putnik snosi troškove realiziranih usluga do trenutka odustajanja.

7. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Agencija može otkazati aranžman djelomično ili u potpunosti, ako prije ili za vrijeme trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu otkloniti ili izbjeći, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja ili prodaje, bile opravdan razlog da se aranžman ne objavljuje, odnosno prodaje.

Agencija može otkazati aranžman i kad nije prijavljen dovoljan minimalan broj putnika izričito predviđen za pojedinu vrstu aranžmana.

U slučaju potpunog otkaza aranžmana prije početka putovanja, agencija neće morati putniku nadoknaditi bilo kakvu štetu, nego samo vratiti iznos naknade.

U slučaju da je agencija otkazala aranžman u slučaju izuzetnih

nepredviđenih okolnosti na koje nikako nije mogla utjecati - (elementarna nepogoda, rat, nemiri, terorističke akcije, pandemija, epidemija..) na mjestu destinacije putovanja, povrat naknade prema putnicima ovisi o povratu poslovnih partnera (hoteli, prijevoznici...) uključenih u taj paket aranžman.

U slučaju da se agencija ne može naplatiti /povratiti uplatu od partnera uključenih u paket aranžman, agencija ne može vratiti putniku uplatu dok se ne naplati.

Putniku se može ponuditi voucher koji vrijedi određeno vremensko razdoblje u protuvrijednosti uplaćene cifre od strane putnika.

Organizator pridržava pravo otkaza aranžmana ukoliko se ne prijavi minimalni broj putnika za određeni aranžman, to pravo može ostvariti nakasnije:

- 15 dana prije početka paket aranžmana za paket aranžmane koji traju više od 6 dana
- 7 dana prije početka paket aranžmana za paket aranžamane koji traju između 3-6 dana
- 3 dana prije početka paket aranžmana za paket aranžamane koji traju 1 i 2 dana

U slučaju otkazivanja aranžmana organizator će putnicima ponuditi alternativnu destinaciju i smještaj ili vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

Agencija zadržava pravo otkaza putovanja prije početka putovanja ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Carpe Diem putovanja bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana sukladno općim uvjetima organizatora putovanja koji će biti unaprijed poznati putniku.

8. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik može u svako doba pisanim putem u cijelosti ili djelomično raskinuti ugovor o putovanju / paket aranžmanu. U tom slučaju agencija

ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i samoj vrsti putovanja.

Ako putnik koji otkáže paket aranžman nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

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

Za otkaz od 1- 20 dana prije puta organizator naplaćuje 100% cijene aranžmana.

Za otkaz od 20 do 40 dana prije putovanja organizator naplaćuje 80% cijene aranžmana

Za otkaz od 40 do 60 dana prije puta organizator naplaćuje 60% cijene aranžmana

Za otkaz više od 60 dana prije puta organizator naplaćuje 20 % cijene aranžmana

Nakon polaska organizator naplaćuje 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjenu datuma polaska, smještajnog objekta, kao i sve druge bitne promjene. Ako putnik, koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika za istu rezervaciju, organizator zaračunava administrativne troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne uplaćuje se trošak pribavljanja viza, putnih isprava , te ostalih dokumenata potrebnih za putovanje. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova.

9. OBAVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga, te brinuti o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim

poslovnim običajima u turizmu. Agencija je dužna putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjene i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom navedenih u točki 1., te kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik sam podmiruje sve dodatne troškove

10. OBAVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza. Ako je potrebno putnik je dužan cijepiti se i posjedovati dokumente i potvrde 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 organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 7. ovih uvjeta. Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja. Pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima, te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. Pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom organizatora putovanja. Prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

11. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na svim autobusnim putovanjima. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao niti za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa) . Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenja ili gubitak nastupili.

12. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi «paket» putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu , te osiguranje prtljage , osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranje od otkaza putovanja. Prihvaćanjem ugovora o putovanju , čiji su sastavni dio i ovi uvjeti, putnik potvrđuje da mu je ponuđen «paket» putnih osiguranja.

13. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će biti koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještaj (komfor,kat,orijentacija sobe,pogled i dr.) , ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtjevati razmjernu odštetu uz priloženi pismeni prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik – nositelj ugovora, prigovor podnosi zasebno. Organizator neće primiti u postupak pritužbe.

Postupak u svezi prigovora:

Odmah na samom mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove ponude.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu u dva primjerka koju je potpisao predstavnik i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluge najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu putovanja.

Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHP-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila dok organizator ne donese rješenje. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog djela usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

15. NADLEŽNOST SUDA

U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.

16. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu s Zakonom, a u slučaju stečaja agencije, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati Generali osiguranje kod koje agencija ima police osiguranja.

17. UPOZORENJE

Opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj s prijavio za putovanje. Potpisivanjem ugovora o putovanju, putnik u cjelosti prihvaća program i uvjete putovanja.