

# OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE TURISTIČKE AGENCIJE „ALADDIN DMC putnička agencija d.o.o.“

## 1. Sadržaj aranžmana

Organizator Vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator 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 i sl.)

## 2. Prijave i uplate

Prijave za putovanje primaju se u turističkoj agenciji „ALADDIN DMC putnička agencija d.o.o.“.

Prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 15 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja ili kada je rok do početka putovanja kraći od 15 dana.

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

U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija.

U slučaju rezervacije programa čiji je organizator druga, domaća ili inozemna putnička agencija, primjenjuju se "Upute i Opći uvjeti putovanja" organizatora putovanja.

## 3. Sadržaj i cijena aranžmana

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. U slučaju promjene tečaja za više od 2% agencija zadržava pravo promijene cijena. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promijene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga, odnosno u slučaju promijene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, kupac ima pravo odustati od putovanja bez obveze na nadoknadu štete.

## 4. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja.

## 5. Promjena programa

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

## 6. Putni dokumenti

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvu mora imati važeće osobne dokumente. Ukoliko je za putovanje potrebna viza za ulazak za određenu zemlju, organizator putovanja će obavijestiti putnika o potrebnim dokumentima za ishođenje vize. Putnik potrebnu dokumentaciju prikuplja i predaje u nadležno veleposlanstvo. Organizator izdaje potvrdu (certifikat) o napravljenju rezervaciji koju putnik prilaže ostaloj dokumentaciji. Organizator putovanja ne jamči za ishođenje i pravovaljanost vize.

## 7. Pravo organizatora na otkaz

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve kupce izvjestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana, te im mora vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

## 8. Odustajanje putnika od putovanja

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti organizator putovanja, prema slijedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 20% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25% cijene aranžmana
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40% cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80% cijene aranžmana
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no-show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.
- U slučaju rezervacije programa čiji je organizator druga, domaća ili inozemna putnička agencija, primjenjuju se ljestvice iz "Upute i Opći uvjeti putovanja" organizatora putovanja. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene.

## 9. Obveze organizatora putovanja

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom

dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku izdati odgovarajuća dokumenta za uplaćeno putovanje. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

## 10. Obveze putnika

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente). Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija.
  - 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 osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 8.
  - 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 putovanja
  - prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher), ova stavka se odnosi samo na organiziranu grupnu putovanja.
- U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, putnik odgovara organizatoru putovanja za učinjenu štetu.

## 11. Prtljaga

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 20 kg prtljage na charter letovima kao i na redovitim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu upućuje prijevozniku, avio kompaniji ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

## 12. Putno osiguranje

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti (Narodne novine br. 8/96 - u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom cijelog boravka u inozemstvu, osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja u po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, kojeg čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnog osiguranja. Kod ugovaranja paketa putnog osiguranja potrebno je priložiti puno ime i prezime, adresu, te JMBG osiguranika. Polica putnog osiguranja ne može se ugovoriti naknadno!

## 13. Zdravstveni propisi

U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanja koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumentaciju o tome.

## 14. Rješavanje prigovora

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu.
  - Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju 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 potvrde.
  - Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove.
  - Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.
  - Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 14 dana.
- Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

## 15. Nadležnost suda

Za sve možebitne sporove koje je nemoguće riješiti sporazumno nadležan je sud u Zagrebu.

## 16. Jamčevina

Turistička agencija „ALADDIN DMC putnička agencija d.o.o.“ ima ugovorenu policu osiguranja jamčevine kod osiguravateljske kuće Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d

## 17. Osiguranje od odgovornosti

Turistička agencija „ALADDIN DMC putnička agencija d.o.o.“ ima ugovorenu policu osiguranja od odgovornosti kod osiguravateljske kuće Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d