

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA

## 1. OPĆI UVJETI PUTOVANJA

OPĆI UVJETI PUTOVANJA su sastavni dio svakog programa putovanja turističke agencije VRELEJ TOURS i svakog Ugovora o zaključenom turističkom aranžmanu. Sadržaj putovanja putnička 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 i slično).

## 2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanja primaju se u poslovnicu putničke agencije ili kod našeg ovlaštenog agenta. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja. a) Prilikom prijave za paket aranžman putnik uplaćuje 40 % vrijednosti, a preostalih 60 % iznosa treba uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put. 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. Putnička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, putnička agencija će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

## 3. OTPLATA ARANŽMANA

Aranžman se otplaćuje u ratama sukladno naznačenom u Ugovoru o izvođenju putovanja koji se sklapa između korisnika aranžmana putnika / roditelja / staratelja učenika i agencije, a najkasnije 10 dana prije početka putovanja.

## 4. CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana je fiksna prema ponuđenom programu i Ugovoru, osim u slučaju promjene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je izračunata cijena putovanja: promjena tečaja kune prema EUR, cijene goriva, cijene javnog prometa (avionski) i slično.

## 5. MINIMALNI BROJ PUTNIKA

Za svako putovanje određen je najmanji broj putnika na temelju kojeg je rađena kalkulacija cijene aranžmana. U slučaju manjeg broja putnika od kalkuliranog, agencija zadržava pravo povećanja cijene aranžmana i nadoplaćuju se prazna mjesta u autobusu do kalkuliranog broja.

## 6. ODUSTAJANJE POJEDINACA

Svako odustajanje mora se pismeno prijaviti u Vrelej Tours, Milčićeva 8, Klanjec. U slučaju odustajanja pojedinca od putovanja za troškove do tada obavljenih poslova agencija od ukupne cijene putovanja zadržava sljedeće iznose:

- do 75 dana prije puta 20 %
- od 74 do 21 dana 50 %
- od 20 do 8 dana 75 %
- od 7 do 0 dana 100 % (bez obzira na razlog)
- 

## 7. ODUSTAJANJE GRUPE ILI DIJELA GRUPE

Pod dijelom grupe podrazumijeva se 5 ili više osoba od kalkulativnog broja navedenog u programu. Svako odustajanje grupe ili dijela grupe mora se pismeno prijaviti u poslovnicu Vrelej d.o.o.-Vrelej Tours. U slučaju odustajanja za troškove do tada obavljenih poslova agencija od ukupne cijene putovanja zadržava sljedeće iznose:

- sva odustajanja do 90 dana prije puta 20 %
- odustajanje od 89 do 60 dana prije puta 50 %
- 59 dana do 0 dana prije puta 100 %

## 8. PRTLJAGA

Prtljaga se prevozi na rizik putnika, te je preporučljivo osigurati prtljagu u osiguravajućem društvu. Organizator ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu ili prijevoznom sredstvu.

U slučaju gubitka prtljage, putnik treba na licu mjesta sačiniti zapisnik s predstavnikom prijevoznika i postupiti prema ustanovljenim odredbama. Organizator može posredovati između putnika i prijevoznika, ali bez materijalne obveze prema ijednome.

## 9. POČINJENE ŠTETE

Svu namjerno počinjenu štetu (u autobusu, hotelu i slično) za vrijeme trajanja aranžmana namiruje putnik počinitelj, a na osnovu izvršenog uvida počinitelja i oštećenog.

POLOG U HOTELIMA – ukoliko hotelijer zahtjeva polog za slučaj štete, isti će se sakupiti od putnika neposredno prije ulaska u hotelske sobe i pohraniti na recepciji. Polog se u cijelosti vraća ukoliko nije počinjena nikakva šteta.

## 10. OBVEZE ORGANIZATORA

Organizator će putnicima pružiti usluge predviđene programom i ugovorom i brinuti će se o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim poslovnim običajima.

Organizator putovanja je odgovoran za izvršenje svih usluga dogovorenih programom i ugovorom.

## 11. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje, kao i zemlje u koju eventualno putuje, pridržavati se kućnog reda u prijevoznim, ugostiteljskim i hotelskim objektima. U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara za nastale posljedice i počinjenu štetu. Organizator otklanja svaku odgovornost za štetu koju bi u tome slučaju podnio putnik.

## 12. ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

Putnik zdravstveno osiguran u Republici Hrvatskoj ima pravo na zdravstvene usluge u zemlji i inozemstvu u opsegu i prema uvjetima i propisima zdravstvenog osiguranja. Obavijesti o svom pravu putnik mora sam pribaviti prije polaska na put. Transfer do bolnice, sve troškove liječenja putnik sam podmiruje i na osnovu računa podnosi zahtjev za povrat sredstava svom zdravstvenom osiguranju.

## 13. PAKET PUTNOG OSIGURANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu putnička 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. Putnička agencija je dužna upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu, a koji putnička agencija ima zaključen s partnerom Croatia osiguranjem d.d.

## 14. JAMČEVINA

Jamčevina za putovanja osigurana je s osiguravajućim društvom Croatia osiguranje d.d.

## 15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Putnik/ nositelj ugovora reklamira neodgovarajuću uslugu odmah na samom mjestu u trenutku korištenja iste kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga, ili najkasnije 8 dana po povratku s puta i to na adresu sjedišta agencije Vrelej tours. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga, najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

## 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti putovanja vrijede za sve programe koje izda agencija Vrelej tours, bilo to posebno naznačeno ili ne. Moguća/predviđena odstupanja od ovih uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

Klanjec, 01.01.2015.godine.