

OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

1. ICHTIS TRAVEL

Putnička agencija ICHTIS d.o.o. (dalje Agencija), MB 1869566, IDKOD HR-AB-21- 060201211, sa sjedištem u Splitu, Svete Klare 5 i poslovnicom ICHTIS TRAVEL u Splitu, Kralja Zvonimira 16, registrirana je za obavljanje djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA - TUOPERATORA rješanjem TRGOVAČKOG SUDA U SPLITU.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Agencija na svim programima putovanja za skupine i individualce jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni. Kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je vrijedeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa. Agencija je dužna putniku osigurati minimalan standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u nemogućnosti pružanja takve usluge, Agencija je dužna osigurati na vlastiti trošak viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti).

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana izražene su u eurima, dolarima i kunama dok se plaćanje svih vrsta aranžmana obavlja isključivo u KUNAMA prema PRODAJNOM TEČAJU ZA EUR ERSTE & STEIRMARKISCHE d.d. na dan plaćanja. Stranke su suglasne kako se ugovorena cijena putovanja može izmijeniti uslijed promjene tečaja valute plaćanja u zemlji odredišta u odnosu na kunu/Euro ili povećanja troškova hotelskog smještaja ili prijevoza uključujući i troškove goriva ili uslijed povećanja pristojbi za određene usluge za koje organizator putovanja nije znao niti mogao znati.

4. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za putovanje primaju se u poslovnici Agencije. Prilikom prijave putnik potpisuje Ugovor o zaključenom turističkom aranžmanu, te uplaćuje depozit od najmanje 20% ukupne cijene aranžmana. Putnik podmiruje razliku najkasnije 10 radnih dana prije polaska na putovanje. Rezervacija za putovanje nije vrijedeća prije uplate depozita. Kod individualnih rezervacija za putovanja Agencija naplaćuje troškove rezervacije u visini koju sama određuje, a u skladu s troškovima komunikacije (internet, telefon, fax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Ukoliko putnik posebno ne zatraži odnosno doplati posebnu kategoriju ili oblik prijevoza ili smještaja, dužan je prihvatiti bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u objektu smještaja, odnosno mjesto u prijevoznom sredstvu kojim se obavlja prijevoz za vrijeme turističkog aranžmana.

5. PUTNI DOKUMENTI

Putnik je dužan pribaviti sve potrebne putne isprave i vize koje su u skladu s propisima zemlje u koju se putuje. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava niti prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnošću putnih isprava. Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik.

6. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatna. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu u prijevozu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u sobi/apartmanu. Prijavu za izgubljenu ili oštećenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su gubitak ili oštećenje nastupili. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz, te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. U slučaju nestanka prtljaga za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman,

potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljage iz objekata smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta.

7. PUTNO OSIGURANJE

Svi programi putovanja koje objavljuje Agencija sadržavaju obvezno putno osiguranje sklopljeno s ALLIANZ OSIGURANJEM d.d. svih sudionika od NESRETNOG SLUČAJA (nezgode) kao i osiguranje od profesionalne odgovornosti.

za slučaj smrti uslijed nezgode 20,000 kn za slučaj trajnog invaliditeta uslijed nezgode 40,000 kn

odgovornost za osobe 3,000 kn odgovornost za stvari 1,000 kn

Korisnik aranžmana nema prava na odštetu ili plaćanje liječničkih troškova kada liječenje nije nastupilo kao posljedica nezgode-nesretnog slučaja, odnosno kada je do nezgode došlo dok je unesrećeni bio pod utjecajem alkohola, odnosno lakih ili teških droga. Naknada troškova liječenja nije moguća za kronične bolesti. Agencija je dužna putniku ponuditi osiguranje od rizika: zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljage, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje od posljedica nesretnog slučaja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen paket putnih osiguranja.

8. JAMČEVINA

Za slučaj stečaja, Agencija je zaključila policu osiguranja jamčevine s ukupnim pokrivenjem kod ALLIANZ OSIGURANJE d.d. o čemu prilikom potpisivanja Ugovora o zaključenom turističkom aranžmanu putniku izdaje potvrdu. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, putnik je dužan uz predočenje Ugovora i originalnih priznanica za uplate u korist Agencije u najkraćem roku kontaktirati ALLIANZ OSIGURANJE d.d. u svrhu naplate svojih potraživanja.

9. OTKAZIVANJE PUTOVANJA ILI PROMJENA

PROGRAMA OD STRANE AGENCIJE

Agencija ima pravo potpuno ili djelomično otkazati odnosno unijeti izmjene u program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti iz članka 2. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika, a najkasnije 7 dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa putnicima. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom, te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Agencija će pokušati osigurati usluge s obzirom na danu situaciju, a putnik podmiruje sve dodatne troškove.

10. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE

PUTNIKA

Ako putnik želi otkazati ili prekinuti putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENO. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun nastalih troškova prema slijedećoj ljestvici ovisno o vrsti ugovorene usluge:

AUTOBUSN I ARANŽMANI

za otkaz od 30 dana prije puta - 10% ukupne cijene aranžmana ili kako je navedeno u rezervaciji
za otkaz od 29 do 22 dana prije puta - 25 %
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 dana prije puta - 100%
otkaz bez pismene obavijesti ili nedolazak na putovanje - 100% ukupne cijene putovanja
ZRAKOPOVNI - CHARTER ARANŽMANI / KRSTARENJA
za otkaz od potpisa ugovora do 61 dana sukladno uvjetima o nepovratnom depozitu iz ugovora
za otkaz od 60 do 46 dana prije polaska - 30%
za otkaz od 45 do 31 dana prije polaska 40%
za otkaz od 30 do 16 dana prije polaska 50%
za otkaz 15 - 8 dana prije polaska 80%
za otkaz 7 - 0 dana prije polaska 100%

*otkaz bez pismene obavijesti ili nedolazak na putovanje - 100% ukupne cijene putovanja

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Otkaz cijele skupine radi izmjene destinacije ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. Povrat novca putniku obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanjem priznanice o primitku povrata. Agencija također ne snosi nikakvu

odgovornost za prekid korištenja turističkog aranžmana kada je ponašanje putnika bilo u neskladu s pravnim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana. Svu priličnu štetu u sredstvima prijevoza ili objektima smještaja, kao i na ostalim objektima, snosi isključivo počinitelj, odnosno osoba koja je odgovorna za počinitelja kada počinitelj sam nije u stanju materijalno ili kazneno odgovarati i to na licu mjesta. U slučaju ovakvog prekida putovanja, troškove povratka na polazište snosi isključivo sam počinitelj štete, prekršaja ili kaznenog djela.

Napomena: Ukoliko putnik ima sklopljenu policu rizika od otkaza putovanja i ispunjava uvijete propisane od osiguravatelja (smrt, iznendana akutna bolest, nesretni slučaj s teškom ozljedom, poremećaj u trudnoći, ne podnošenje cijepiva zemlje u koju putuje, štete na imovini uzrokovane požarom, vojna vježba) bilo u agenciji ili kod osiguravatelja direktno, osiguravajuća kuća mu pokriva troškove nastale uslijed otkazivanja u iznosu od 90 % osiguranog iznosa.

Agencija je dužna ponuditi Putniku paket putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja, osiguranja prtljage, osiguranje od nesretnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja. Pri ugovaranju navedenih osiguranja Agencija djeluje samo kao posrednik.

Uplatom police osiguranja od otkaza putnik svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge tijekom putovanja obavljene u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, putnik ima pravo na prigovor, odnosno srazmjernu odštetu od strane odgovornog organizatora. Ako Agencija u spornom aranžmanu nastupa samo kao posrednik - subagent, svi prigovori se upućuju ODGOVORNOM ORGANIZATORU koji snosi isključivu odgovornost za sve usluge. Putnik je dužan priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema slijedećem postupku:

na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod prestavnika organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom organizatora u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno riješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s predstavnikom organizatora putovanja ili davateljem 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 ugovor o prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisnu od strane predstavnika organizatora kao i eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane organizatora

Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 14 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog priopćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge. Isključuje se svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Svaki putnik-nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije članice UHPA-e i pridržavao se unaprijed navedenih naputaka za provedbu postupaka u svezi s prigovorom i raspoloživom svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA-e.