OPĆI UVJETI

1. PREDUGOVORNO OBAVJEŠTAVANJE

Odredbe ovih Općih uvjeta čine sastavni dio ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor), između putnika i turističke agencije Savičenta d.o.o. kao organizatora putovanja (dalje: Turistička agencija) i obvezujuće su za obje ugovorne strane, osim ako pisanim ugovorom ili Programom nije drugačije određeno.

Ovi opći uvjeti ne vrijede za prodaju aranžmana u organizaciji drugih ponuđača turističkih aranžmana gdje Savičenta d.o.o. nastupa kao prodavatelj ili posrednik, pa putnika obvezuju opći uvjeti organizatora te međunarodno zakonodavstvo na tom području.

Potpisivanjem Ugovora o paket-aranžmanu, čiji su sastavni dio ovi Opći Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja, odnosno: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti kao i da su Putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja te opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Turističke agencije, pri čemu Turistička agencija djeluje samo kao posrednik.Potpisivanjem ugovora ugovaratelj svojim potpisom, u svoje ime i u ime svih putnika iz Ugovora, potvrđuje da su mu uručeni ovi Opći uvjeti putovanja (dalje: Opći uvjeti), unaprijed pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je sa istima upoznat i da ih u cijelosti prihvaća, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Prije zaključivanja Ugovora, Organizator može u svako doba izmijeniti opis svojih usluga u Programu.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR

Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili na trajnom nosaču zapisa ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sjedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama koje imaju s Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Kada Posrednik u Programu Organizatora i Ugovoru s Putnikom ne naznači svoje svojstvo Posrednika, Organizator ne odgovara za izvršenje Programa prema Putniku, već je to obaveza Posrednika. Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 50% od cijene aranžmana. Ostatak ugovorene cijene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 15 dana prije početka putovanja. Organizator može zbog nepredvidivi okolnosti odobriti i sklapanje Ugovora kada je do datuma dolaska ima 15 ili manje dana tada se uplaćuje 100 % iznosa.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmijenjen) postaje njegov sastavni dio i ne može se mijenjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promjene nastanu uslijed više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmjena Ugovora, otkazne odredbe i izmjene važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate mjerodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u cijelosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dijela uplate putovanja, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu u skladu sa točkom 10. ovih Općih uvjeta.

3. OBVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

- U Ugovoru se, osim usluga iz Programa, unose posebni zahtjevi putnika s kojima se isključivo Organizator usuglasio isplatiti razmjernu realnu razliku između ugovorene cijene i cijene putovanja snižene razmjerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cijene) povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije – prigovora Putnika u skladu sa zakonom i ovim Općim uvjetima, osim ako se nesukladnost može pripisati putniku, trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom i nesukladnost je nepredvidiva ili neizbježna, ili je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.
- Ponudi Putniku fakultativna putna osiguranja (osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolest), stavi na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.
- Prije polaska na put dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera a ako toga nema naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku.
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa.
- Ukoliko dođe do promjene u dodatnim naknadama, pristojbama ili ostalim troškovima iz članka 29. st. 1. točke c Zakona, Organizator je obvezan informirati putnika prije početka sklapanja paket aranžmana, u suprotnom putnik nije dužan snositi naknade, pristojbe i druge troškove.
- Organizator prema potrebi može ugovor sklopiti osim na hrvatskom i na drugom putniku razumljivom, jasnom i čitljivom jeziku kada se onda obje verzije teksta ugovora smatraju jednako vjerodostojnim.
- Organizator je dužan pri sklapanju ugovora ili nakon sklapanja ugovora putniku bez odgode dati primjerak ugovora ili potvrdu o istome na trajnom nosaču.
- Organizator je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu s člancima 39.-42. Zakona o pružanju usluga u turizmu.
- Organizator je dužan pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama u skladu s člankom 49. Zakona o pružanju usluga u turizmu.
- Pri prijenosu ugovora o putovanju u paket aranžmanu na drugog putnika, organizator je dužan obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, koji ne smiju biti nerazumni i ne smiju prijeći stvarni trošak organizatora

uzrokovan prijenosom ugovora te je dužan prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.
- Nakon sklapanja ugovora organizator smije povećati sniženu cijenu ukoliko su
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Općim uvjetima, ne obvezuju Organizatora i ne mogu biti osnova za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

4. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

- Da se detaljno upozna, kao i sve osobe iz Ugovora, s Programom i Općim uvjetima, te da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom.
- Da sam zaključi fakultativne police putnog osiguranja, jer Organizator iste putniku samo stavlja na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.
- Da plati ugovorenu cijenu pod uvjetima, rokovima i na način predviđen Ugovorom.
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi točne i kompletne podatke i dokumente potrebne za organiziranje putovanja i garantira da on, njegove isprave, prtljaga ili druge stvari ispunjavaju uvjete određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi).
- Da nadoknadi štetu koju pričini neposrednim pružateljima usluga ili trećim osobama kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Općih uvjeta.
- Da ukoliko prenese paket aranžman na drugog putnika to učini i u razumnom roku prije početka paket aranžmana a najkasnije sedam dana prije početka paket aranžmana o tome obavijesti organizatora.
- Putnik ima pravo zahtijevati primjerak ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
- Da bez odlaganja na licu mjesta podnese opravdani prigovor, i to osobno u poslovnim prostorijama Organizatora ili na putovanju osobama navedenim u putnoj dokumentaciji ili pak pisanim putem, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte Organizatora.
- Da se prije zaključenja ugovora informira preko Internet stranice Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH (www.mvep.hr) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umjerenog rizika.

5. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA

Cijene se formiraju nastavno na upit klijenta kako bi se provjerila raspoloživost termina svih aktivnosti i usluga navedenih u Programu paket aranžmana. Cijene paket aranžmana Organizator se obvezuje dostaviti Putniku u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimljenog upita. Cijene se iskazuju u eurima.

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge.

Cijena iz Ugovora uključuje, unaprijed pripremljenu i objavljenu kombinaciju najmanje dvije ili više sljedećih usluga prosječnog kvaliteta uobičajenog za danu destinaciju i objekte i to:

smještaja, prehrane, prijevoza, pripreme i organizacije putovanja, za koje je ugovorena

jedinstvena cijena koju putnik plaća (dalje: Standardne usluge).

Cijena iz Ugovora ne uključuje doplatu koja se plaća na samom putovanju inozemnim partnerima za troškove transfera, lokalnih vodiča i ostalih aktivnosti po planu i programu puta. Organizator će u Planu i programu puta naznačiti obveze takve doplate.

Cijena aranžmana ne uključuje, ako nešto drugo nije posebno ugovoreno (dalje: Poseban ugovor), troškove: aerodromskih i lučkih taksi, lokalnog turističkog vodiča, predstavnika organizatora, turističkog animatora, fakultativnih programa, korištenja ležaljki i suncobrana, pribavljanja viza, ulaznica u objekte i na manifestacije, osiguranja putnika i prtljaga, usluga room service, korištenja sobnog bara, klima uređaja, rekreativnih, liječničkih, telefonskih i dr. usluga, rezervaciju posebnog sjedišta u prijevoznom sredstvu, troškove smještaja u jednokrevetnoj sobi, sobe s posebnim karakteristikama (pogled, kat, veličina, balkon itd.), dodatni obroci i dr. (dalje: Posebne usluge).

Posrednik nije ovlašten da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uvjeti koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu određeni su od neposrednih pružatelja usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za djecu do dvije godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava dvije godine u odnosu na dan početka putovanja a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cijene putovanja uz doplatu iznosa od 30 eura za manipulativne troškove.

U cijenu nisu uključeni i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati inozemni partner, odnosno, neposredni pružatelj usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe (turistički porezi, pristojbe za slijetanje, naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman, a koji utječu na cijenu putovanja i za koje turistička agencija nije znala niti mogla utjecati.

Turistička agencija ima pravo jednostrano povisiti cijenu putovanja do vrijednosti od 8 % i o tome mora obavijestiti putnika do 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene bez obzira na postotak moguće je samo ako Turistička agencija u pismenoj formi najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika uz obrazloženje povećanja i izračun.

Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova iz stavka 1. članka 35 Zakona do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket aranžmana.

U slučaju sniženja cijene organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove te je dužan na zahtjev putnika dati mu dokaze za te administrativne troškove.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Sve usluge navedene u Programu podrazumijevaju standardne usluge, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalozima – publikacijama ili na web-stranicama Posrednika i neposrednih pružatelja usluga (npr. hotela, prijevoznika i dr. osoba), osim ako Putnik nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svojoj web stranici, s tim da očigledne tiskarske i računske greške ne daju pravo Putniku na pozivanje na iste, ako je prosječni putnik znao ili mogao pretpostaviti da se radi o tiskarskoj i računskoj grešci.

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

7. SMJEŠTAJ, PREHRANA I PRIJEVOZ

7.1. Smještaj

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, Turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.
- Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti Turističku agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju Turističku agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.
- Funkcioniranje klima uređaja u smještajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad iste 24 sat

- Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštivanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prijevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružatelja usluga,
- Ukoliko su dvije ili više osoba rezervirale zajedno dvokrevetnu ili više krevetnu sobu a nema treće osobe koja zamjenjuje jednu od njih, Organizator ima pravo naplate pune cijene smještajne jedinice,
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smještaj može se bez suglasnosti Putnika zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mjestu smještaja na teret Organizatora, a smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz suglasnost Putnika i povrata razlike u cijeni razmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta,
- Putnik preuzima obvezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu a naročito na: deponiranje i čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštivanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr. jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

7.2. Prehrana

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Raznovrsnost, kvaliteta hrane i servisa prehrane, ovisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija),

U smještajnom objektu su identični uvjeti prehrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju djeca, starije osobe ili osobe s posebnim potrebama. U slučaju da na licu mjesta Putnik sa neposrednim pružateljem prehrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu usluge prehrane.

7.3. Prijevoz

Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prijevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijima koji vrijede u zemlji u kojoj je registriran prijevoznik kojega angažira Organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prijevoznika (npr. prijevoz u bilo kojem prijevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerirana sjedišta, niti uključen obrok i piće tijekom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu,
- Organizator ima pravo za prijevoz angažirati sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uvjete predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prijevozna sredstva ako to okolnosti uvjetuju,
- Za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno.

- Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prijevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta,
- Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prijevoznom sredstvu i poštovanje prometnih propisa i pravila o prijevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prijevoz ili u nazočnosti policije udalji iz prijevoznog sredstva i daljnji prijevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik zbog udaljavanja iz prijevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjivat će se skala otkaza iz točke 10. Općih uvjeta,
- Putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje pratitelj ili vodič. Pratitelj ili vodič ima pravo, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili sigurnosnih i sličnih okolnosti, promijeniti red vožnje, itinerar puta, ili redoslijed obilazaka lokaliteta,
- Neusklađenost osobnih podataka danih organizatoru s podacima u putnoj ispravi Putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za što posljedice snosi Putnik. Putnik je odgovoran za svoju od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni boarding karte. Putnik u cijelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tijekom putovanja,
- Avionske ili posebne prijevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima,
- Prijevoz Putnika zračnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prijevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prijevoznika određena u skladu s propisima i običajima kojima se reguliraju spomenute vrste prijevoza i van utjecaja i odgovornosti su Organizatora.

8. PRTLJAGA

Kod prijevoza zrakoplovom putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage ukoliko je to predviđeno odredbama zračnog prijevoznika. Eventualne troškove prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na besplatan prijevoz 1 komad prtljage. Obveza je putnika voditi brigu o osobnim stvarima unijetim u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom. Turistička agencija nije odgovorna za uništenu ni otuđenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporučuje se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili otuđenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Turistička agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

9. PROMJENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA

Turistička agencija može raskinuti putovanje potpuno ili djelomično ako Turističku agenciju u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja. Turistička agencija može također raskinuti putovanje, bez naknade štete putniku, ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Na programu/predugovornim informacijama za svako putovanje turistička agencija objavljuje minimalan broj putnika. Turistička agencija je dužna

sve putnike izvijestiti o otkazu; najmanje 24 sata prije početka izleta, transfera, prijevoza autobusom, 20 dana prije početka paket aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana U slučaju raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika Turistička agencija će putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje.

10. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. Tada organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i može od putnika zahtijevati plaćanje standardne naknade za raskid ugovora koje se temelje na razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.

- 5% ako se putovanje otkaže do 45 dan prije početka putovanja,
- 10 % ako se putovanje otkaže od 44 do 30 dana prije početka putovanja,
- 20 % ako se otkaže 29 do 20 dana prije početka putovanja ,
- 40 % ako se otkaže 19 do 15 dana prije početka putovanja,
- 80 % ako se otkaže 14 do 10 dana prije početka putovanja,
- 90 % ako se otkaže 9 do 6 dana prije početka putovanja,
- 100 % ako se otkaže 5 do 0 dana prije početka putovanja ili u tijeku putovanja.

Izuzetno od prethodno navedenog, primjenjivat će se sljedeća skala otkaza i to:

- za rekreativni odmor za predškolski uzrast, nastava u prirodi, učeničke i studentske ekskurzije ako se otkazuje kompletan ugovor:

    - 5% ako se putovanje otkaže do 120 dana prije početka putovanja,
    - 20 % ako se otkaže od 119 do 90 dana prije početka putovanja ,
    - 50 % ako se otkaže od 89 do 60 dana prije početka putovanja,
    - 80 % ako se otkaže od 59 do 45 dana prije početka putovanja,
    - 100 % ako se otkaže od 44 do prije početka ili u tijeku putovanja.

Osim toga, putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket- aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Tada putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu. Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz o nastupu navedenih okolnosti, a na zahtjev Organizatora i druge odgovarajuće dokaze.

Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora o putovanju u paket-aranžmanu bez navođenja razloga.

Napominjemo da u slučaju odustajanja od putovanja koje je pokriveno policom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravatelja.

Kod odustajanja od Ugovora, putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanju u dobivanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davatelja usluga dobije naknadu na ime neiskorištenih usluga. Ukoliko mu davatelj usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povrat odgovarajućeg dijela cijene neiskorištenog putovanja. Ukoliko je u pitanju beznačajna usluga ili vrijednost, Organizator se oslobađa ove obaveze.

Ukoliko dođe do izmjene ugovora od strane organizatora prije početka paket aranžmana bilo kojih glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene paket aranžmana za više od 8%, putnik može u roku od sedam dana što podrazumijeva razumni rok, privatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknada za raskid ugovora. Ukoliko putnik ugovor raskine može prihvatiti zamjenski paket jednake ili više kvalitete ukolik omu organizator isto i ponudi. Ukoliko putnik ne obavijesti organizatora o svojoj odluci unutar sedam dana, ugovor se smatra raskinutim. Ukoliko putnik raskine ugovor u danom roku a ne privati zamjenski paket aranžman organizator je dužan bez odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika te mu nadoknaditi i štetu sukladno članku 44.-47. Zakona.

11. NESUKLADNOSTI ILI NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA UGOVORA

Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom putovanja a obuhvaćene ugovorom.

Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika organizator je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu i/ili drugim važećim propisima.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket- aranžmanu, organizator je dužan radi nastavka paket-aranžmana ponuditi putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete (a manje kvalitete uz sniženje cijene) od onih navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno, a sve sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu i/ili drugim važećim propisima.

12. ZAŠTITA U SLUČAJU NESOLVENTNOSTI

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, Putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb, OIB:10840749604, kontakt: +385 1 4600600, e-mail: info.hr@generali.com te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Turističke agencije. Broj police jamčevnog osiguranja: P15-1020001036.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA

U cijenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savjetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Kada Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje samo između Putnika i osiguravajućeg društva, kome se eventualni zahtjevi direktno upućuju. Putnik treba pročitati uvjete osiguranja i obveze iz ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni dio cijene putovanja i dospijevaju odmah pri zaključivanju ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je informiran i upućen na korištenje paketa putnog osiguranja.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, te se Putniku preporučuje da isto sam osigura, jer to može biti razlog da pogranične vlasti ne dozvole dalje putovanje ili da Putnik mora sam platiti značajne troškove eventualnog liječenja.

Prema Zakonu Organizator ima sljedeća jamstva putovanja i to: u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnik zatečen na putovanju ili osoba koja je uplatila akontaciju za putovanje mora bez odgode kontaktirati: osiguravajuću kuću: Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb, OIB:10840749604, kontakt: +385 1 4600600, e-mail: info.hr@generali.com.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Putnik može podnijeti pisani prigovor u poslovnim prostorijama Organizatora, a Organizator će bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Putnik može podnijeti pisani prigovor i putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Savičenta d.o.o.
za održavanje, izgradnju i turistička agencija

Svetvinčenat 47, 52 342 Svetvinčenat
tel: +385 52 384 318
e-mail: info@grimanicastle.com

Organizator će u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora pa stoga molimo da nam u svom prigovoru navedete Vašu kontakt adresu za dostavu odgovora. Organizator vodi i čuva pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Za vrijeme putovanja, putnika se upućuje da bez odlaganja na licu mjesta iznese prigovor lokalnom predstavniku Organizatora, a ako ovaj nije dostupan, neposrednom pružatelju usluge (npr. prijevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako te osobe nisu navedene u putnim dokumentima direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +385 52 384 318 radnim danima od 08 do 16h po srednjoeuropskom vremenu ili preko e-maila: info@grimanicastle.com. Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mjesto putovanja, naziv smještajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati.

Putnik je u obavezi da dobronamjerno surađuje i strpljivo sačeka vremenski okvir od 24-48 h da se opravdani prigovor na licu mjesta otkloni (npr. kvar frižidera, nestanak struje ili vode, loše očišćen apartman i dr. nedostaci) i prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, Putnik s predstavnikom organizatora ili neposrednim izvršiteljem usluge (smještaja, prijevoza i drugih usluga iz Programa) o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obje strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korištenje adekvatnog alternativnog rješenja smatra se da je Program u cijelosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo priznati bilo kakve zahtjeve za naknadu, već isključivo Organizator.

Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanesenu Putniku od strane neposrednih pružatelja usluga koji odgovaraju suglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru osoba koja su te usluge izvršila.

15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA PUTNIKA

Turistička agencija će prikupljati i obrađivati samo one osobne podatke putnika nužne za realizaciju putovanja i čuvat će kao poslovnu tajnu i sve što je saznala o putniku te bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika. Svi osobni podati o putnicima čuvaju se i dostupni su samo

zaposlenicima Turističke agencije kojima su ti podaci nužni radi obavljanja posla i isti se obrađuju, u skladu s Izjavom o zaštiti osobnih podataka Turističke agencije objavljenim na www.grimanicastle.com

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti usluga putovanja sastavni su dio Potvrde/Ugovora koji putnik sklapa s turističkom agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu predugovornih informacija/programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća predugovorne informacije/program putovanja i ove opće uvjete putovanja. Stupanjem na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti sva ranija izdanja.