

UGOVOR O ZAKLJUČENOM PAKET ARANŽMANU I OPĆI UVJETI PUTNIČKIH PAKET ARANŽMANA

Članak 1. PREDMET UGOVORA I NAČIN PREDBIJEŽBE

Predmet ovog Ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – Putničke internet agencije ICHTIS d.o.o., ID KOD:HR-AB-21-06020121;MB:1869566 i OIB 4495227194, Sv. Klare 5, 21 000 Split, Hrvatska (u daljnjem tekstu AGENCIJA) i Putnika odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj Ugovor o putovanju sadrži: predmetni Ugovor, Opće uvjete i upute za putničke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke (cijenu, uvjete). Program i upute koje su navedene u programu na koji se predmetni Ugovor poziva jednako obvezuje Putnika i Agenciju - organizatora putovanja. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Agencije (djelatnik Agencije ili bilo koja druga pravna ili fizička osoba ovlaštena za prodaju putničkih aranžmana Agencije i Putnik) i jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje kartice, uplata na žiro račun agencije), te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu ili iznos obveznog pologa ili dijela cijene turističkog aranžmana, te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa kako je navedeno u Ugovoru. Nesporno osiguranje je važeća kreditna kartica AMEX ili DINERS ili IZJAVA O OBUSTAVI DOHOTKA. Popunjeni obrazac s potpunim podacima kartice sluzi samo kao nesporno osiguranje obveza vezanih za putovanje do ugovorenog roka plaćanja. Po cijelovoj uplati podaci se uništavaju. Ukoliko ne postoji nesporno plaćanje preostalog iznosa, obvezno je plaćati u jednakim mjesečnim obrocima do 15 dana prije početka putovanja. Ukoliko Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad Agencija primi cijeli ugovoreni iznos ili iznos obveznog depozita ili dio ugovorene cijene i dokumentaciju (garanciju AMEX, DINERS ili dr.) kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma uključujući iznos nepokriivenih i dodatnih usluga obuhvaćenih predmetnim ugovorom. Uplatom se podrazumijeva da putnik prihvaća sve odredbe Ugovora, te da je pažljivo pročitao sve dijelove Ugovora i da je upoznat s ponudom putnih osiguranja i eventualne štete nastale uslijed otkazivanja putovanja. Putnik se za putovanje može predbiježiti telefonom, faxom, internetom ili nekim drugim načinom daljnjske komunikacije.

Članak 2. ZADAĆA ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA

Putnička agencija ICHTIS d.o.o. sa sjedištem u Splitu, Sv. Klare 5 i internet poslovanjem te kontakt centrom s besplatnim telefonom 0800 22 59 na raspolaganju je putnicima za sve obavijesti o programima i rezervacije od ponedjeljka do petka u radnom vremenu od 9 – 15h. Registrirana je za obavljanje djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA – TUROPERATORA. Agencija je član UHPAUDRUGE HRVATSKIH PUTNIČKIH AGENCIJA i potpisnik je Etičkog kodeksa UHPA-e.Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman, ili putem ovlaštenih pravnih ili fizičkih osoba, obvezni su Putniku staviti na raspolaganje i upoznati ga s programom, Ugovorom i Općim uvjetima i ponuditi mu ih u pisanom ili elektronskom obliku te dati odgovarajuću obavijest o osnovnim i graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka na odredištu, kao i vremenu potrebnom za ispunjavanje tih odredbi. Također ih upoznati s ponudom putnih osiguranja (zdravstveno, od otkaza, oštećenja ili gubitka prtljage). Potpisivanjem Ugovora, Putnik POTVRĐUJE da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem programa, općih uvjeta i mogućnostima osiguranja.

Agencija organizira sve vrste putovanja u Republici Hrvatskoj i inozemstvu u svoje ime i za svoj račun. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih putovanja - paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje kao SUBAGENT, programe drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa. Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinući o najboljem interesu korisnika turističkog aranžmana. Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana pružiti sve usluge navedene u programu putovanja, a odgovorna je za neobavljanje dijela aranžmana uz pravo Putnika na naknadu u maksimalnoj visini stvarne vrijednosti neobavljenog dijela aranžmana, a koju Putnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA (Allianz d.d. 1500-172996553, telefon 0800 5000). Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. te kašnjenja prijevoznih sredstava, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Isključena je svaka odgovornost Agencije za cijene u ugostiteljskim objektima u destinaciji.

Članak 3. SADRŽAJ ARANŽMANA

Agencija na svim programima putovanja, za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je važeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u zemlji destinacije u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja, odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana osigurati standard usluga kako je navedeno u programu putovanja, a u slučaju nemogućnosti pružanja takve usluge Agencija mora 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 mogu predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Putnika aranžmana, ako su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Za slučaj da je neki objekt za koji je programom uključena ulaznica ZATVOREN u vrijeme posjeta grupe, odlukom nadležnog tijela države u kojoj se nalazi, ISKLJUČENA JE ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cjenovne kategorije ulaznica.

Članak 4. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA I ONE SU GOTOVINSKE s uključenim gotovinskim popustom od 5 %. Obračun je prema PRODAJNOM TEČAJU ZA €/S ERSTE BANKE. Za tečajne promjene iznad 3% agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, naručitelj – korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 20% ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmire najkasnije 20 dana prije početka korištenja aranžmana ili kako je naznačeno u programu. Kartično plaćanje isključuje gotovinski popust.

Cijene aranžmana, definirane programom putovanja, definiraju se za određeni broj putnika I sredstvu prijevoza te način i sredstvo plaćanja. Potpisom ugovora, Putnik je obvezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Cijene svih aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkulirane su na bazi trenutno važećih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GORIVO-KEROZIN) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjerni iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih poremećaja cijena goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Putnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 10%, Agencija je obvezna zatražiti suglasnost Putnika. U slučaju da Putnik odbije dati suglasnost za povišenje cijene, Agencija je obvezna Putniku isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez odbitaka, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRIJEVOZNIKA, budući da je taj iznos UVIJE NEPOVRATAN u slučaju da Putnik odustane od aranžmana.

Članak 5. OTKAZIVANJE OD STRANE AGENCIJE

Agencija ima pravo promijeniti program u slučaju nastupanja nepredviđenih okolnosti iz Članka 3. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika propisanim programom, a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana. Kada se koriste sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice poremećaja reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI (posebno se odnosi na RYANAIR, WIZZAIR, EASYJET, GERMAN WINGS, CLICK AIR, VUELING, AIR BERLIN, CONDOR, MYAIR, SMARTWINGS, TUIFLY), isključena je svaka odgovornost Agencije za eventualni stečaj niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Putnika. Isključena je svaka obvezna Agencije na bilo kakvu naknadu štete Putniku za slučaj stečaja niskotarifnog avioprijevoznika.

Članak 6. VREMENSKE SKALE I CJENIK ZA TROŠKOVE NASTALE USLIJED OTKAZIVANJA PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENIM PUTEM. Datum zaprimanja pismenog otkaza čini temelj za obračun nastalih troškova sukladno terminskoj skali u prilikvu:

PAKET ARANŽMAN AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 400kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

PAKET ARANŽMAN ZRAKOPLOVOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 800kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

PAKET ARANŽMAN BIBLIJSKE ZEMLJE I ZEMLJE MEDITERANA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 1500kn) 20% cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja 35 % cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

PAKET ARANŽMAN DALEKA PUTOVANJA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 3000kn) 20% cijene
- za otkaz do 45 dana prije početka putovanja 30 % cijene
- za otkaz 44-15 dana prije početka putovanja 80 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

LAST MINUTE, LOW BUDGET - bez obzira na vrijeme otkazivanja aranžmana - 100 % cijene.

PUTNIK ARANŽMANA IMA PRAVO NA POVRAT 90% OD ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA (KVARNER VIENNA INSURANCE GROUP u daljnjem tekstu Osiguratelj) I TO ISKLJUČIVO IZRAVNO OD OSIGURATELJA. AGENCIJA DJELUJE SAMO KAO POSREDNIK U IME I ZA RAČUN OSIGURATELJA : KVARNER - VIG, Mažuranićeva Šetalište 53a, 21000 Split, Hrvatska, tel. 021/541180. Za takav slučaj, Putnik od Agencije dobiva potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Putnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obvezan je Putnik pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja, dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primitku povrata.

Članak 7. PUTNE ISPRAVE

Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Korisnik aranžmana dužan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravošću putnih isprava. Ukoliko Putnik, nakon što je uplatio aranžman, a u vremenu koje nije dostatno za pribavljanje odgovarajuće putne isprave utvrdi kako nema važeću putnu ispravu te tim slijedom otkáže aranžman, NEMA PRAVO NA POVRAT BILO KOJEG DIJELA CIJENE ARANŽMANA. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Putnik izgubio, zaboravio ili uništio. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja putnog aranžmana kada je ponašanje Putnika aranžmana bilo u neskladu s pravnim propisima zemlje u koju putuje.

Članak 8. RIJEŠAVANJE PRIGOVORA PUTNIKA

Ako su tijekom programa dijelovi programa u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu oštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA, ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA. Kada korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao subagent-posrednik, prihvaća sve uvjete odgovornog organizatora programa. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUBAGENT, isključivo odgovornost za sve usluge ,odnosno njihovo obavljanje ili nepotpuno obavljanje, snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne Agencija – posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija – posrednik obvezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA. Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema sljedećem postupku: Na samom mjestu reklмира neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. Najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor na mjestu gdje se predbiježilo, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije odnosno Organizatora. Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 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 pripočavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Članak 9. PUTNA I OBVEZNA OSIGURANJA

Prilikom predbiježbe, putnicima je ponuđeno putno zdravstveno osiguranje s mogućnošću repatrijacije (do 15.000€), osiguranje od otkaza (s mogućnošću povrata uplaćenih sredstava do 1000 €), osiguranje prtljage (s mogućnošću nadoknade do 250 € uključujući i ono od nezdode (za slučaj smrti 5000 € i invaliditeta 10.000 €), a sve sukladno uvjetima propisanim od strane OSIGURATELJA. AGENCIJA JE DUŽNA POSREDOVATI U SMISLU NAKNADE ŠTETE PREKO OSIGURATELJA DOK JE ISKLJUČIVO DISKRECIJSKO PRAVO OSIGURATELJA PRIZNATI ILI OTKOLONITI PRAVO NA NAKNADU ŠTETE U ZAVISNOSTI OD UTVRĐENIH OKOLNOSTI. PUTNIK SVA SVOJA POTRAŽIVANJA USLIJED ŠTETE PRENOSI NA OSIGURATELJA : KVARNER - VIG, Mažuranićeva Šetalište 53a, 21000 Split, tel. 021/541180. Putnik je dužan upoznati se s tim u kojim slučajevima i koja područja pokriva policia. Agencija može na zahtjev putnika dodati veće stope i premije osiguranja od navedenih – uz naknadu individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguratelja. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA za pokrriće bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, te kroničnih bolesti. U slučaju nestanka ili oštećenja/uništenja prtljage za vrijeme transporta iste u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu oštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe ili nestanka prtljage iz objekta smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to u obaveznu pismenu potvrdu: -iznenadne akutne bolesti (osim psihičkih bolesti) koja zahtijeva liječničku skrb, poremećaja u trudnoći, smrtnog slučaja ili teške tjelesne ozljede osiguravnika, bračnog, odnosno izvanbračnog druga s kojim osiguranik živi u bračnoj, odnosno izvanbračnoj zajednici, djeteta osiguranika, roditelja, brata, sestre osiguranika ili osoba o kojima osiguranik skrbi; -osjetljivosti osiguranika na čepiva, ukoliko su ista neophodna, odnosno koja je osiguranik bio obavezan primiti slijedom propisa države u koju osiguranik putuje; -šteta većeg razmjera na imovini osiguranika uslijed nastanka elementarne nepogode, požara ili namjernog kaznenog djela treće osobe;

-poziva na vojnu vježbu;

-krađe ili totalne štete na vozilu osiguranika, ako se putuje vozilom.

Članak 10. OSIGURANJE JAMČEVINE

U skladu s propisima, Agencija je zaključila policu OSIGURANJA JAMČEVINE, s pokrivenom do visine 37.000,00kn, policu OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PAKET ARANŽMANA od 300.000,00kn po štetnom događaju i 1.500.000,00kn tijekom osiguranog razdoblja. Predmetni Ugovor o paket aranžmanu SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆENOJ JAMČEVINI PREMA POLICI OSIGURANJA ALLIANZ ZAGREB d.d. broj: 1500 – 172996553. Kada za skupinu putnika neka od institucija zaključuje Ugovor, isti se smatra i potvrdom o jamčevini. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, Putnik je dužan uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno originalnim primjercima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati Allianz Zagreb d.d. podružnica Split, Poljička cesta 39, telefon (021) 252 115 ili besplatni telefon 0800 5000 u svrhu naplate njegovih potraživanja. Moguća predviđena odstupanja od svih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa. Ovo izdanje Ugovora i općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja. **ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZNM ODNOSIMA. U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD U SPLITU.**