

# **AURA RUSTICA putnička agencija d.o.o. - Opći uvjeti putovanja**

ID HR-AB-49-080802376; OIB 86147185595; MBS: 080802376

Sjedište: Samci 62, 49245 Gornja Stubica, Hrvatska

E-mail: info@aurarustica-travel.com

## **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 poslovnici organizatora putovanja kao i u poslovnicama agencija koje on ovlasti ili putem e-maila. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja.

- a) Prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 15 dana prije polaska na put, ako ugovorom nije drugačije ugovoreno.
- b) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku 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.

Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom "Upoznat sam s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje." Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora.

## **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 aranžmana 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 prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 8% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 8 %, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete.

## **4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

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.

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. 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 niti 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 izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

## **7. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA**

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 45 dana prije puta organizator naplaćuje 30% cijene aranžmana
- za otkaz od 44 do 15 dana prije puta 50% od cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 0 dana prije puta 100% od cijene aranžmana, osim ako ugovorom nije drugačije utvrđeno.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene nadnevka polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave viza ni putnih isprava.

## **8. 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 pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

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.

## **9. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza.
- 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 putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 7,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima 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 organizatora putovanja,
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

## **10. PRTLJAGA**

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage 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 ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

## **11. PUTNO OSIGURANJE**

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnih osiguranja.

## **12. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE**

Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

## **13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik -nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik -nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe.

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. 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 uplaćenoj 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 s puta 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 15 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja prituže zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod pružatelja usluga najviše za još 15 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.

Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti Ministarstvu turizma, službi turističke inspekcije.

## **14. NADLEŽNOST SUDA**

U smislu točke 13. ovih uvjeta, kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

## **15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U skladu sa Zakonom, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Potvrdi o putovanju ili drugom odgovarajućem dokumentu.

## **16. UPOZORENJE**

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s organizatorom putovanja, odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Moguća / predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.