

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja AM TURIST jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom obavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemir, terorističke akcije, elementarne nepogode, kašnjenje zrakoplova i sl.)

2. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Sadržaj aranžmana uključuje sve što je organizator naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana i te se stoga posebno plaćaju. Ukoliko putnik zatraži posebne usluge tijekom trajanja putovanja, usluge se plaćaju turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora u zemlji u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana izražene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga referentne valute po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Organizator zadržava pravo promjene cijena smještaja i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene tečaja pet ili više %. Za povišenje cijena aranžmana do 10 % nije potrebna suglasnost kupca, a u slučaju povišenja većeg od 10 %, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na naknadu štete. U cijenu aranžmana uključena je jamčevina.

3. PRIJAVE I UPLATE

Prijave i uplate primaju se u poslovnicama organizatora putovanja i u poslovnica ostalih agencija koje organizator objavi. Za rezervaciju na upit uplaćuje se predujam od 10 % vrijednosti aranžmana tj. postotak koji je određen otkaznim rokovima. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez položenog predujma. Ukoliko putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena na njegov zahtjev, organizator će zadržati položeni iznos kao pokriće troškova rezervacije. Prilikom prijave stranka uplaćuje iznos određen otkaznim rokovima aranžmana (ne manje od 10 %), a preostali dio obavezan je uplatiti 7 dana prije početka putovanja ako nije drugačije određeno. Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom «upoznat sam s programom i općim uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam-potvrđujem da mi je ponudeno putno osiguranje». Na taj način sve što je navedeno u tim uvjetima postaje pravna obveza za putnika i organizatora.

4. OTPLATA ARANŽMANA

Putnik prilikom prijave za putovanje uplaćuje iznos koji je dogovoren u ponudi. Rate se uplaćuju prije i nakon putovanja, ovisno o propisanim uvjetima plaćanja. Otplata nakon puta moguća je isključivo putem čekova ili bankovnim i kreditnim karticama. Čekovi su ispunjeni iznosom i datumom, potpisani od strane vlasnika čeka. Dospijede čekova fiksno 10. ili 15. u mjesecu. Na poledini svakog čeka molimo olovkom obavezno napisati: ime i prezime osobe koja izdaje ček, adresu, broj telefona i broj osobne iskaznice. Odgoda plaćanja ostvaruje se isključivo putem čekova ili kartica. Ukoliko putnici iz bilo kojeg razloga ne mogu ili ne žele plaćati čekovima ili karticama gube mogućnost otplate nakon puta. Zadnja rata se uplaćuje najkasnije 14 dana prije planiranog putovanja. Za putnike koji se ne pridržavaju uvjeta otplate aranžmana agencija nije dužna osigurati mjesto u hotelu, brodu, autobusu ili zrakoplovu. Troškovi svih putovanja uvijek moraju biti podmireni prije puta, odnosno predani čekovi kao garancija plaćanja za rate koje dospijevaju nakon puta.

5. VALUTNA KLAUZULA

Kalkulacije svih ponuđenih programa napravljene su na osnovi tečaja 7,50 kuna za 1 euro. U slučaju deprecijacije kune preko 7,90 kn za euro organizator putovanja ima pravo usklađenja cijena sa novim tečajem. Tada se primjenjuje valutna klauzula.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, prijevozna sredstva i drugo opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije. Standardi smještaja, prehrane i ostalih usluga i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

7. POTREBAN BROJ PUTNIKA U GRUPI

Za sve programe napravljene je kalkulacija na osnovi određenog broja plaćenih mjesta u autobusu. Ukoliko grupa nema dovoljno putnika, nadoplaćuje za prazna mjesta u autobusu do kalkularnog broja. Ukoliko grupa koja nema kalkularni broj plaćenih mjesta kod aranžmana sa fiksnom cijenom inzistira na tome da bude sama u autobusu nadoplaćuje za prazna mjesta do kalkularnog broja.

8. PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe okolnosti iz točke 1. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

9. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman djelomično ili u potpunosti, ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu otkloniti. Organizator može otkazati aranžman ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalni broj putnika. Organizator je dužan sve kupce izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

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

- do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- od 29 do 22 dana prije puta organizator naplaćuje 25% cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije puta organizator naplaćuje 40% cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije puta organizator naplaćuje 80% cijene aranžmana
- od 7 do 0 dana prije puta organizator naplaćuje 100% cijene aranžmana

Ukoliko se putnik ne pojavi ili otkaze aranžman nakon njegovog početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos. 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 datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika za istu rezervaciju, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak pribavljanja viza, putnih isprava, te ostalih dokumenata potrebnih za putovanje.

11. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga, te brinuti o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjene i neizvršenja usluga prouzročenihi višom silom navedenim u točki 1. te kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik sam podmiruje sve dodatne troškove.

12. 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 vize.
- * Cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanje u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje tih dokumenata kao i neispravnih putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obavezuje organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz čl. 7.
- * Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao država u kojima boravi tijekom putovanja.
- * Pridržavati se kućnog reda u svim postojećim objektima te surađivati s izvršiteljem usluga u dobroj namjeri.
- * Pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora putovanja.
- * Prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana). U slučajevima nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

13. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Djeca do 2 godine starosti nemaju pravo na besplatni prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili 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 oštećenja ili gubitak nastali.

14. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obavezni su putniku ponuditi «paket» putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu, osiguranju prtljage, osiguranju od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranje od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanje 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. Zdravstveno osiguranje je dobrovoljno dodatno osiguranje tijekom puta i boravka u inozemstvu. Dužnost putnika je da organizatoru na vrijeme dostavi potrebne podatke za osiguranje i podmiri troškove. Organizator putovanja nije dužan proslijediti zahtjev za osiguranje osiguravajućem društvu bez potrebnih podataka za osiguranje.

15. 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 smještaj (komfor, orijentacija soba, kat sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

16. 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 grupe pritužbe. Postupak u vezi prigovora:

- * Odmah na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, ako ga nema kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju 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 usluge o tome sastavlja pismenu potvrdu u 2 primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava 1 primjerak ove potvrde.
- * Najkasnije osam 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 potpunu dokumentaciju pritužbe koje primi u navedenom roku 8 dana.
- * Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjera navoda žalbe kod davalaca usluge 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 davanje informacije u javna glasila. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog djela usluge, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupca na nadoknadu štete.

17. NADLEŽNOST SUDA

U smislu točke 13. ovih uvjeta kupac usluge iz dotičnog programa ima 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.

18. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANOZATORA PUTOVANJA – JAMČEVINA

U skladu sa Zakonom o slučaju stečaja organizatora putovanja putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati TRIGLAV OSIGURANJE, 10000 Zagreb, Republike Austrije 1 te navesti adresu i broj tel/fax gdje ih predstavnik Osiguranja može naći.

19. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Putnička agencija AM TURIST d.o.o. ima policu osiguranja od odgovornosti kod SUNCE OSIGURANJA d.d., ZAGREB

20. 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 organizator 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. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja. Ugovor o zaključenom turističkom aranžmanu može se zaključiti u pismenom obliku. Potpisnici Ugovora su sa jedne strane organizator putovanja, a sa druge strane putnik. Ukoliko putnik ne zahtjeva pismeni oblik zaključenja Ugovora, Ugovor se smatra zaključenim i punovažnim, a ponuda prihvaćena od strane putnika, nakon uplate akontacije od najmanje 10% od pune cijene aranžmana u poslovnicu ili kod ovlaštenog agenta agencije AM Turist. Uplaćena akontacija podrazumijeva da je putnik upoznat sa svim uvjetima i odredbama ponude, programa putovanja i uvjetima putovanja.