

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i upute sastavni su dio programa paket aranžmana i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između putničke agencije Matulji Tours d.o.o., Trg m. Tita 3, 51 211 Matulji, OIB 70605378427, ID kod: HR-AB-51-040059820 (u daljnjem tekstu Agencija) kao organizatora putovanja s jedne strane i ugovaratelja s druge strane (u daljnjem tekstu: Putnik).

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket aranžmane u kojima je Agencija organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U tom slučaju u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Agencija učiniti dostupnima Putniku.

Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Agenciju i Putnika ako u Ugovoru nije navedeno drugačije. Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovim Općim uvjetima odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket aranžmana osobno u poslovnicu Agencije, telefonom, e - poštom, putem interneta ili kod svih od nas ovlaštenim agencijama. Na temelju zaprimljene prijave Agencija će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na poslovni račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave obvezatna je uplata akontacije u visini od najmanje 40% od ukupne vrijednosti aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije navedeno. Razlika do punog iznosa cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 30 dan prije putovanja, osim ako u programu nije drukčije navedeno. Ako preostali iznos cijene paket aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Putnik otkazao Ugovor, te je Putnik dužan platiti Agenciji ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

3. PREDUGOVORNE INFORMACIJE – PONUDA PUTOVANJA NA WEB STRANICI, BROŠURI, LETKU, KATALOGU I SLIČNO

Agencija posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalozi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Agencija nastojati ispraviti u što skorijem roku. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putnika, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

4. CIJENE I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje” te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje” s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja. Cijene aranžmana objavljene su u eurima za svaki program i temeljene su na odnosu eura i stranih valuta i vrijede od dana objave programa. Sklapanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket aranžmana za druge Putnike može biti drugačija uslijed posebnih akcija i promocija Agencije s ciljem poboljšanja prodaje paket aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First Minute“, „Last Minute“ i sl.). Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenima između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga i ne moraju odgovarati cijenama navedenima na licu mjesta na određitu na kojem boravi Putnik. Putnik je upoznat i razumije da su ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi smještajni objekti u Programu putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje koja se može razlikovati u pojedinim zemljama uslijed čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti odnosno neusporedivi. Agencija ne odobrava povrat sredstava Putniku za bilo koju uslugu uključenu u ugovorenu cijenu paket aranžmana koju Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

5. IZMJENA CIJENE OD STRANE ORGANIZATORA

Agencija ima pravo povišiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije,
- visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama,
- deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman.

Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Agencija u pisanoj formi obavijesti putnika paket aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja. Agencija i Putnici prihvaćaju takvo jednostrano povećanje ugovorene cijene ako isto iznosi do (i uključujući) 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana. Ako navedeno povećanje cijene paket aranžmana prelazi 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Putnik ima pravo otkazati putovanje odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako Ugovaratelj u roku od 2 dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Završni putni dokumenti bit će Putniku poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ako nije drugačije navedeno na programu ili ako se radi o charter letu. U završnim putnim dokumentima bit će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na određitu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove odgovara sam Putnik.

OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

Agencija prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije dva dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

Fotografije objavljenе na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobavezujuće prirode.

Putnici koji nisu hrvatski državljani dužni su se informirati o viznom režimu zemlje u koju putuju na stranici Veleposlanstva države čiji su državljani (prije uplate aranžmana) o zemlji u koju putuje i

uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja.

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.

Za sva putovanja u inozemstvo Agencija preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjесnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dana bilo od strane djelatnika Agencije ili neke treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu.

Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga.

8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ako Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Agenciju nema utjecaja na istu.

9. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA

Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka putovanja, Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pismenim putem. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova pismenog otkazivanja i vrsti putovanja kako slijedi:

Jednodnevni izleti:

- za otkaz do 30 dana prije polaska – bez troškova otkaza
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 10% ukupne cijene aranžmana – minimalno 5 €
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 30% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 9 dana prije polaska 50% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz 8 do 0 dana prije polaska 100% ukupne cijene aranžmana
- za “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% ukupne cijene aranžmana

Europska putovanja, odmori, wellness, skijanje:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 40% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 21 dana prije polaska 80% ukupne cijene aranžmana
- za otkaz od 21 do 0 dana prije polaska 100% ukupne cijene aranžmana
- za “no-show” 100 % ukupne cijene aranžmana

Daleka individualna putovanja:

- za otkaz do 90 dana prije polaska 20% ukupne cijene aranžmana
- 89 do 60 dana prije polaska 40% ukupne cijene aranžmana
- 59 do 0 dana prije polaska 100 % ukupne cijene aranžmana
- “no-show” i za nevažeće/nepotpune putne isprave 100 % ukupne cijene aranžmana

Krstarenja - individualni polasci:

- do 60 dana prije polaska: 20% cijene aranžmana
- 60-46 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
- 45-31 dan prije polaska: 60% cijene aranžmana
- 30-16 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
- 15-0 dana prije polaska: 100% cijene aranžmana
- za „, no –show „, i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Agencija će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ako za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Agencija će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanim obliku e-poštom. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka. Npr. Ako na destinaciji nije bilo snijega, a išao je na skijanje ili padala je kiša na odmoru.

Ako Putnik najkasnije do 30 dana ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

10. PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi, radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

11. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja kao i da su putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i Opći uvjeti Ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili da će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku

osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Agencija zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putniku biti poslani ili uručeni.

12. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENU PROGRAMA

Agencija može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva primljena plaćanja za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru ili programu putovanja koji je sastavni dio predugovorne informacije i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, tj.:

- a) za putovanja 3-5 dana – 7 dana prije početka putovanja te
- b) za putovanja kraća od 2 dana – 48 sati prije termina putovanja

Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i troškove nastale uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Agencija ne može asistirati već putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati sa predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija, a ne Agencija. Ako Agencija prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odustajanja, Agencija se obvezuje vratiti putniku uplaćeni iznos. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji je putniku ponuđen, Agencija smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema Agenciji s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, bile opravdan razlog da Agencija ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju.

13. PUTNE ISPRAVE I OSTALE OBVEZE PUTNIKA

13.1. Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Agenciju, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Agencija pretrpila dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Agencija može, ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Agencija nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

13.2 Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Agenciji snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

13.3 Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police zdravstvenog osiguranja.

13.4 Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih Putnika u korištenju usluga Agencije. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Idea putovanja. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, (ne sluša upute voditelja putovanja, koristi vulgarne riječi, kasni na polazak...) Agencija, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Agencija nije dužna snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u navedenom slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratku djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev Putnika Agencija je dužna ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

14. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Uvjeti i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Na čarterskim letovima putnika ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage kao i na redovnim zračnim letovima, osim ako u programu nije drugačije navedeno. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do napunjene druge godine nemaju pravo na besplatan prijevoz predane prtljage. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljeni i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ako je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ako je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno

smještenu u prtljažnik, odgovoran Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

15. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA

Agencija ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

1. Rezervacija letova

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Agenciju o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ako Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Idea putovanja o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ako u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ako Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

2. Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Agencija kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, etiket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

3. Ukrajna propusnica / boarding pass

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ako se na prijavi predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrajnu propusnicu, ako je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ako je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

4. Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putnog dokumenta, datum do kada vrijedi putni dokument te državljanstvo. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

16. POSEBNI UVJETI REZERVACIJE I PLAĆANJA AVIO KARTE TE NAKNADA ZA IZDAVANJE AVIO KARTE

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ako u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ako Agencija do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva, Agencija ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti Agencija ne mogu garantirati da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana od Agencije, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Agencija ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

Otkazivanje i promjene:

1. Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu Agencija djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

2. Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ako Agencija u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ako je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta.

Ako se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: info@matuljیتours.hr ili osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismenog otkaza djelatniku Agencije. Ako karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je No-show putnik.

3. No-show

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

4. Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Agencija se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

17. PRIGOVOR ZA NEPRAVILNOSTI I REKLAMACIJE

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Agencija neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Ako ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: info@matuljیتours.hr ili poštom na adresu: Matulji Tours d.o.o., Trg m. Tita 3, 51 211 Matulji, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismene reklamacije djelatniku agencije. Ako Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se nepozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Agencija nije odgovorna za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također putnik će biti prije putovanja biti obaviješten o svim cijenama fakultativnih izleta i ulaznica te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko agencije, organizatora putovanja ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Agencija nije dužna objašnjavati svoje troškove koje je imala pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, slušalica, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte on line ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta. Sve najave za izlete ili bilo kakve druge posebnosti za putovanje od strane putnika, Agencija će zaprimati samo pismenim putem i isto tako pismenim putem potvrđivati.

VAŽNA NAPOMENA: Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćene boravke na određenim uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku s nje, a ne odmoru).

Za slobodno vrijeme putnika tijekom programa, putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj grupe ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovisi o zainteresiranosti putnika. Ako se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ako putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati.

18. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanoj putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Agencija djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od pružatelja usluga isključivo odgovaran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

19. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Agencija nastupa kao posrednik, Agencija ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Agencija zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja ADRIATIC osiguranje d.d., Listopadska 2, 10 000 Zagreb, 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 organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: OV0686012683.

21. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva WIENER osiguranje Vienna Insurance Group d.d., sklopljenu policu broj 13-0077525-01 o osiguranju od

odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

22. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Agencija se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Agencije i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Agencija se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s Agencijom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Matulji Tours-a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

Putnik se obavezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ako to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu:
Državni inspektorat
Turistička inspekcija
Područna jedinica Rijeka
Osječka ulica 50
51 000 Rijeka

Ovi opći uvjeti putovanja vrijede od 2.6.2025. godine.

Voditelj poslova
Ivona Vagaja
Trg M. Tita 3, 51 211 Matulji
e-pošta: info@matuljیتours.hr
Tel: +385 51 275055