

**Opći Uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije
CONTINEO d.o.o.**

UVODNE NAPOMENE

Ovi Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije contineo d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom CONTINEO d.o.o., Vladimira Gortana 2, 52000 Pazin, OIB 11454420695, ID kod: HR-AB-052-130044970, upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Pazinu pod br.: Tt-11/125-5, MB 02696070 (u daljnjem tekstu: Contineo) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Contineo i Putnika ukoliko 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

1. PRIJAVE, UGOVARANJE I PLAĆANJE

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi CONTINEO, ili u kojima se CONTINEO javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti e-poštom, putem interneta, telefonom informativno te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave, CONTINEO će Putniku ponuditi predugovorne informacije kao ponudu, nakon koje stranka ako prihvaća plaća akontaciju, a agencija dostavlja Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: internetom, elektroničkom poštom, uplatom na transakcijski račun). CONTINEO ima pravo uskratiti uslugu ako ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:

a) Prilikom prijave Putnik uplaćuje 40 % vrijednosti aranžmana, a preostalih 60 % iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na putovanje Europom autobusom ili avionom do uključivo 5 noćenja. Za putovanja autobusom ili avionom od 6 i više noćenja Europom i putovanja izvan Europe (daleka putovanja) Putnik uplaćuje 40 % vrijednosti aranžmana, a preostalih 60 % iznosa 45 dana prije polaska, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dospijeva 100 % iznosa.

b) Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. CONTINEO neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, CONTINEO će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

c) Prilikom potvrde rezervacije putnika od strane B2B partnera, s kojim CONTINEO ima potpisan važeći subagentski ugovor, B2B partner se obvezuje uplatiti akontaciju u vrijednosti ne manjoj od 40 % vrijednosti osnovnog aranžmana odmah po primitku računa po poslanoj potvrdi rezervacije. Ako isto nije učinjeno rezervacija se smatra nevažećom. Preostalih 60% potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije početka polaska za Europsko putovanje autobusom ili avionom do uključivo 5 noćenja.

Za putovanja autobusom ili avionom od 6 i više noćenja Europom i putovanja izvan Europe (daleka putovanja) uplaćuje se akontacija 40 % vrijednosti aranžmana, a preostalih 60 % iznosa 45 dana prije polaska. Uplatom se najavljuje putnik na aranžman te se B2B partneru šalju potrebni dokumenti za putovanje. Ako se B2B partner ne pridržava navedenog CONTINEO smatra da je rezervacija otkazana od strane B2B partnera te ima pravo zadržati uplaćenih 40% iznosa kao trošak rezervacije. CONTINEO nije dužna primiti putnika na polazak, ako bilo putnik pri dolasku na polazak nema potrebnu putnu dokumentaciju (avio kartu, voucher ili završno pismo) izdanu od strane CONTINEO. Za sve aranžmane koji se rezerviraju u vremenu manjem od 14 dana do polaska na put CONTINEO ispostavlja račun koji je B2B partner dužan platiti u cijelosti odmah ili najkasnije u roku od 24 sata od primitka računa na račun CONTINEO.

d) U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE - ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično

Agencija CONTINEO posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će CONTINEO nastojati ispraviti u što skorijem roku. CONTINEO 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 Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

Uz opće uvjete putovanja, putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Detaljnije, šalje se dokumentacija:

1a) Obrazac sa standardnim informacijama/program za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja putnička agencija CONTINEO

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu:

Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija CONTINEO u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Putnička agencija CONTINEO ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna

1b) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja druga putnička agencija

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu:

Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija koje je organizator putovanja u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline. Turistička agencija koja je organizator putovanja ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

2) Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu..

3. CIJENE 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. CONTINEO će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora CONTINEO s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

4. IZMJENE UGOVORNE CIJENE PAKET ARANŽMANA

CONTINEO ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.
- b) 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.
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

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

5. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

Prije početka paket-aranžmana CONTINEO ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 4. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni. Ako je CONTINEO prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od 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 razumnom roku koji odredi CONTINEO:

- a) prihvatiti predloženu izmjenju, ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, CONTINEO je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obešteti Putnika.

CONTINEO zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ako se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također CONTINEO zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promjene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

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 odredištu 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 sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

CONTINEO 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 tri 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 objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

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. CONTINEO može uputiti putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle prosteći za samog putnika.

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 CONTINEO preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja i osiguranje od otkaza putovanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni 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 mjesnih 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 CONTINEO 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. CONTINEO 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 CONTINEO nema utjecaja na istu.

9. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA

Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pisanim putem, u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade na ime naknade štete:

a) Ako Putnik otkaže aranžman za putovanje u Hrvatsku, CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 30 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
- od 14 do 0 dana prije polaska: 100 % cijene aranžmana - nakon polaska: 100 % cijene aranžmana

b) Ako Putnik otkaže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom do uključivo 4 noćenja, CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

- do 30 dana prije polaska 40 % cijene aranžmana
- 29 – 22 dana prije polaska 80 % cijene aranžmana
- 21 – 0 dana prije polaska 100 % cijene aranžmana, odnosno za "no show" ili za prekid putovanja od strane Putnika, Agencija će naplatiti 100% cijene aranžmana

c) Ako Putnik otkaže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom od 5 i više noćenja, CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

- do 60 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
- 59 - 45 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- 44 - 0 dana prije polaska: 100 % cijene aranžmana odnosno za "no show" ili za prekid putovanja od strane Putnika, Agencija će naplatiti 100% cijene aranžmana

d) Ako Putnik otkaže aranžman za putovanje izvan Europe (uključujući i daleka putovanja, tečajevi stranih jezika), CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

- do 90 dana prije polaska 20 % cijene aranžmana
- 89 – 60 dana prije polaska 40 % cijene aranžmana
- 59 – 0 dana prije polaska 100 % cijene aranžmana, odnosno za "no show" ili za prekid putovanja od strane Putnika, Agencija će naplatiti 100% cijene aranžmana

e) Ako Putnik otkaže aranžman za krstarenje, CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 180 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 100€ po osobi (nepovratno)
- 179 - 120 dana prije polaska 15 % cijene aranžmana*
- 119 - 90 dana prije polaska 30 % cijene aranžmana*
- 89 - 60 dana prije polaska 45 % cijene aranžmana*
- 59 - 30 dana prije polaska 75 % cijene aranžmana*
- 29 - 0 dana prije polaska 100 % cijene aranžmana nakon polaska i "no show" 100% cijene aranžmana nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100% cijene aranžmana

f) Transferi

- 120 - 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
- 90 - 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
- 60 - 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
- 44 - 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
- 30 - 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
- 20 - 0 dana prije polaska 100% cijene transfera nakon polaska i "no show" 100% cijene transfera

g) Ako Putnik otkaže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, CONTINEO od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene avio karte (osim ako u uvjetima tarife avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

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 otkaže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, CONTINEO će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ako za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, CONTINEO 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 je stvarno nastala šteta veća od navedenih, CONTINEO zadržava pravo naplate iste uz prednošenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana.

Ako Putnik najkasnije do 30 dana (za europsko putovanje autobusom ili avionom do uključivo 4 noćenja) odnosno 45 dana prije putovanja (za europsko putovanje autobusom ili avionom od 5 i više noćenja te putovanje izvan Europe/daleka putovanja) 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.

h) najkasnije 90 dana prije polaska putnik može pisanim putem zatražiti promjenu datuma polaska, ako nema dodatnih troškova hotela, avio kompanije i dobavljača, u suprotnom se primjenjuju uvjeti po točki 9. Općih uvjeta. Ako je prema navedenom moguće promijeniti datum polaska, zaračunavaju se troškovi izrade rezervacije za novi termin polaska:

- Kod autobusnih putovanja 50 EUR po rezervaciji (uključen PDV)
- Kod putovanja zrakoplovom 100 EUR po rezervaciji (uključen PDV)

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja 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 odredištu.

10. PRAVO PUTNIKA NA PRIENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, CONTINEO zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom:

- Kod autobusnih putovanja 15 EUR po osobi (uključen PDV)
- Kod putovanja zrakoplovom od 50 EUR po osobi (uključen PDV) - mogućnost prijenosa Ugovora i trošak prijenosa ovise o politici i tarifi avio kompaniji

S obzirom na to da su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi (vidi točku 19.2.), radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena (vidi točku 20.2.) 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 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 te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljena 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 u CONTINEO, pri čemu CONTINEO djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, moguće je ugovoriti samo uz dobrovoljno zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji CONTINEO. Ako 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 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. Ako Putnik mora otkazati putovanje, CONTINEO zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

12. PRAVO AGENCIJE NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANARTLJAGA

CONTINEO 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.:

20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana;

7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana;

48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana.

CONTINEO može otkazati putovanje i zbog više sile, odnosno zbog neuobičajenih ili nepredvidljivih događaja, na koje organizator nema utjecaja. Pod višom silom se ne podrazumijeva prebukiranje, ali zato uključuje državne uredbe, štrajkove, ratove ili krizne situacije slične ratovima, epidemije, prirodne katastrofe i sl. Ako CONTINEO prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti CONTINEO prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odustajanja, CONTINEO se obvezuje vratiti putniku uplaćeni iznos. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji je putniku ponuđen, CONTINEO smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema CONTINEO s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora.

Ako CONTINEO nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, CONTINEO može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pisani pristanak putnika, CONTINEO može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od CONTINEO za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja, u odnosu na sklopljeni Ugovor o putovanju.

CONTINEO 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 za CONTINEO da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. CONTINEO zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje CONTINEO ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. CONTINEO ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile tijekom putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na nastalu situaciju.

13. PUTNE ISPRAVE

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 CONTINEO, a ako bi zbog takvog propusta Putnika CONTINEO pretrpjela dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ako za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili

krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, CONTINEO može, ako tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. CONTINEO nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

14. DEVIZNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI

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 CONTINEO snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

15. PRTLJAGA

Uvjete 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. CONTINEO ne preuzima odgovornost za izgublenu 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.

16. 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. CONTINEO 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@contineo.com.hr ili poštom na adresu: CONTINEO d.o.o., Vladimira Gortana 2., 52000 Pazin, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručanjem pismene reklamacije djelatniku agencije CONTINEO. Ako Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, agencija CONTINEO takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. CONTINEO je dužan 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 neopozivo 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. CONTINEO 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, organizator a putovanja ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te CONTINEO nije dužan objašnjavati svoje troškove koje je imala pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, slušalica, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući navedene 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, CONTINEO će zaprimati samo pismenim putem i isto tako pismenim putem potvrđivati.

VAŽNA NAPOMENA: Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te CONTINEO neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćenje boravka na određitim 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.

Pri turističkim aranžmanima te ostalim turističkim uslugama, gdje je lijepo odnosno prikladno vrijeme bitan uvjet za realizaciju programa (putovanja brodom i sl.), odustajanje/odstupanje od ugovora zbog slabijeg odnosno neprikladnog vremena valjan je razlog za odustajanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju putnik ima pravo na povrat dio uplaćenog iznosa neiskorištenog dijela usluge ili na prijenos dijela neiskorištenog uplaćenog iznosa na drugi termin polaska. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno na postojeće mogućnosti.

17. OBVEZE AGENCIJE CONTINEO

CONTINEO je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima Putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. CONTINEO je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. CONTINEO će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju više sile ili promijenjenih

okolnosti. Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju moguć je tzv. overbooking u hotelu / prijevozu / restoranu te će CONTINEO nastojati ponuditi zamjensko rješenje, ovisno o mogućnostima. CONTINEO će pomoći Putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljnjske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, CONTINEO može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. CONTINEO je dužna snositi troškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po Putniku kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

18. OBVEZE PUTNIKA

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 CONTINEA. 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 CONTINEA. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, (ne sluša upute vođitelja putovanja, koristi vulgarne riječi, kasni na polazak..) CONTINEO, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu CONTINEO nije dužan 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 povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti CONTINEO 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 CONTINEO je dužan 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.

18.a Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti CONTINEO 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 dokumenta. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police zdravstvenog osiguranja.

19. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA

CONTINEO 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 CONTINEO 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 CONTINEO 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, CONTINEO kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, eticket, 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 putovanju između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

3. Ukrcajna 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 ukrcajnu 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 prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrcajnu 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/ukrcajnoj 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.

20. 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 Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, te da Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ako Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun CONTINEO otvoren u Privredna banka d.d., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da CONTINEO može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u PBZ.

Ako CONTINEO do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u PBZ, CONTINEO ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti CONTINEO 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 na računu CONTINEO, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što CONTINEO 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 CONTINEO 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 CONTINEO 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 (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: info@contineo.com.hr ili poštom na adresu: CONTINEO d.o.o., V. Gortana 2, 52 000 Pazin, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismenog otkaza djelatniku CONTINEO. 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. Slijed kupona za let i njihova upotreba

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće nekoristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi bit će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

5. 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. CONTINEO 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.

21. Uvjeti putovanja za povezane putne aranžmane

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. 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, CONTINEO 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 odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

22. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora:

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima CONTINEO nastupa kao posrednik, CONTINEO ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje CONTINEO 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.

23. Poklon bonovi

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Izdavatelj ga izdaje

uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude agencije CONTINEO. Iznos na poklon bonu važeći je do datuma istaknutog na poklon bonu do tog roka potrebno je ugovoriti putovanje koje može početi i nakon zadnjeg dana roka trajanja poklon bona, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete CONTINEO s poklon bonom te se smatra da je s istima upoznat.

24. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja agencije CONTINEO, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg CONTINEO ima ugovorenu Policu osiguranja jamčevine turističkih paket aranžmana. Podatke o osiguravatelju kao i broj police osiguranja dobiva se direktno od osiguravateljske kuće Croatia osiguranje.

25. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, CONTINEO ima s osiguravateljskom kućom Croatia osiguranje em sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje

26. Zaštita osobnih podataka

CONTINEO 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 CONTINEA 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. CONTINEO se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

27. „Fortuna” / „Roulette” putovanja

Putnik koji je zaključio ugovor o organiziranju putovanja kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje CONTINEO ne može utjecati, a Putnik je, prvenstveno zbog povoljnije cijene, prihvatio takvo putovanje, te i tog razloga Putnik nema pravo prigovora prema organizatoru na ime smještaja. CONTINEO jamči isključivo kategoriju objekta (prema službenoj kategorizaciji određene države) i vrstu izabrane usluge.

28. Završne odredbe

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 5.3.2026 i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. 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 obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ako to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Pazinu, 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.

Alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za online rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu:

Državni inspektorat
Turistička inspekcija
Šubićeva 29, 10000 Zagreb
E-mail adresa: turisticka.inspekcija@dirh.hr

Ovi opći uvjeti putovanja vrijede od 5.3.2026. godine i sastavni su dio svakog putovanja i ugovora.

Voditelj poslova
Ingrid Škrgat
Vladimira Gortana 2, 52000 Pazin
e-pošta: info@contineo.com.hr
Tel: +385 (0) 52 621 045

U Pazinu, 05.03.2026.