

UGOVOR O ZAKLJUČENOM PAKET ARANŽMANU I OPĆI UVJETI PUTNIČKIH PAKET ARANŽMANA

Članak 1. / PREDMET UGOVORA I NAČIN PREDBJLJEŽBE

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – Putničke agencije Ichtis d.o.o, ID KOD : HR-AB-060201211; MB1869566 i OIB 44952271194 Sv. Klare 5, 21 000 Split, Hrvatska (u daljnjem tekstu Agencija) i Putnika odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj Ugovor o putovanju sadrži: predmetni Ugovor, Opće uvjeti i upute za putničke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke (cijenu, uvijete) Program i upute koje su navedene u programu na koji se predmetni Ugovor poziva jednako obvezuje Putnika i Agenciju – organizatora putovanja.

Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Agencije (djelatnik Agencije ili bilo koje druge pravne ili fizičke osobe ovlaštene za prodaju putničkih aranžmana Agencije ICHTIS i PUTNIKA, te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu ili iznos obveznog pologa ili dijela cijene turističkog aranžmana, te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa kako je navedeno. Nesporno osiguranje je važeća kartica AMEX ili DINERS ili IZJAVA O OBUSTAVI DOHOTKA. Popunjeni obrazac s potpunim podacima kartice služe samo kao neosporno osiguranje obveza vezanih za putovanje do ugovorenog roka plaćanja. Po cjelovitoj uplati podaci se uništavaju. Ukoliko ne postoji neosporno plaćanje preostalog iznosa obvezno je plaćati u jednakim obrocima.

Ukoliko Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizlodi pravne učinke tek kad Agencija ICHTIS primi cijeli ugovoreni iznos ili iznos obveznog depozita ili dio ugovorene cijene i dokumentaciju (garanciju AMEX, DINERS ili dr.) kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma uključujući iznos nepokriivenih i dodatnih usluga obuhvaćenih predmetnim ugovorom. Uplatom se podrazumijeva da putnik prihvaća sve odredbe Ugovora.

Putnik se za putovanje može predbilježiti u poslovnicu Agencije ICHTIS i drugim ovlaštenim mjestima osobno, telefonom, faxom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije.

OPĆI UVJETI PUTNIČKIH PAKET ARANŽMANA

Članak 2. / ZADAĆA ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA

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

Agencija organizira sve vrste putovanja u Zemlji i inozemstvu u svoje ime i za svoj račun. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa - paketa aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje kao SUBAGENT programe i drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika, gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa. Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinuti o najboljem interesu Korisnika turističkog aranžmana. Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana pružiti sve usluge navedene u programu putovanja, a odgovorna je za neobavljanje dijela aranžmana uz pravo Putnika na naknadu u maksimalnoj visini stvarne vrijednosti neobavljenog dijela aranžmana, a koju Putnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA (Allianz d.d. 1500-171703637, telefon 0800 500). Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. te kašnjenja prijevoznih sredstava, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Isključena je svaka odgovornost Agencija za cijene u ugostiteljskim objektima u destinaciji.

Članak 3. / SADRŽAJ ARANŽMANA / Agencija na svim programima putovanja za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je važeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u zemljama destinacije u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana osigurati standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u nemogućnosti pružanja takve usluge, Agencija je dužna osigurati na vlastiti trošak viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Putnika aranžmana, ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Za slučaj da je neki objekt za koji je programom uključena ulaznica ZATVOREN u vrijeme posjeta grupe odlukom nadležnog tijela države u kojoj se nalazi, ISKLJUČENA je ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cjenovne kategorije ulaznice.

Članak 4. / CIJENE ARANŽMANA / Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA I ONE SU GOTOVINSKE s uključenim gotovinskim postupom od 5%. Obračun je prema PRODAJNOM TEČAJU ZA EUR/\$ ERSTE BANKE. Za tečajne promjene iznad 3% agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene. Ukoliko posebno, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, naručitelj – korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 20% ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmiruje najkasnije 20 dana prije početka korištenja aranžmana ili kako je naznačeno u programu. Kartično plaćanje isključuje gotovinski postup.

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

Članak 5. / OTKAZIVANJE OD STRANE AGENCIJE / Agencija ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika propisanim programom, a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana. Kada se koriste sredstva javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice poremećaja reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI (posebno se odnosi na RANAIR, WIZZAIR, EASYJET, GERMAN WINGS, CLICK AIR, VUELING, AIR BERLIN, CONDOR, MYAIR, SMARTWINGS, TUFLY), isključena je svaka odgovornost Agencije za eventualni stečaj niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Putnika. Isključena je svaka obveza Agencije na bilo kakvu naknadu štete Putniku za slučaj stečaja niskotarifnog

Članak 6. / VREMENSKE SKALE I CIJENIK ZA TROŠKOVE NASTALE USLJED OTKAZIVANJA

PUTOVANJA / Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENO. Datum zaprimanja pismenog otkaza i ostale dokumentacije kojom se otkaz opravdava, u poslovnicu Agencije, čini temelj za obračun nastalih troškova sukladno terminskoj skali u priručniku:

PAKET ARANŽMANI AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE –
- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 400,- kn) 15 % cijene
- za otkaz 15-29 dan prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene
PAKET ARANŽMANI ZRAKOPLOVOM NA PODRUČJU EUROPE –
- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 800,- kn) 15 % cijene
- za otkaz 15-29 dan prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene
PAKET ARANŽMANI BIBLIJSKE ZEMLJE I ZEMLJE MEDITERANA –
- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 1500,- kn) 20 % cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja 35 % cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene
PAKET ARANŽMANI DALEKA PUTOVANJA (minimalno 3000 kn) 20 % cijene
- za otkaz do 45 dana prije početka putovanja 30 % cijene
- za otkaz 44-15 dana prije početka putovanja 80 % cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene
LAST MINUTE, LOW BUDGET - bez obzira na vrijeme otkazivanja aranžmana 100 % cijene
PUTNIK ARANŽMANA IMA PRAVO NA POVRAT 90% OD ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA (KVARNER-VIENNA INSURANCE GROUP u daljnjem tekstu Osiguratelj) I TO ISKLJUČIVO IZRAVNO OD OSIGURATELJA. AGENCIJA DIJELUJE SAMO KAO POSREDNIK U IME I ZA RAČUN OSIGURATELJA : KVARNER - VIG, Mažuranićevog šetalište 53 a, Split, tel. 021/541180.

Za takav slučaj, Putnik od Agencije dobiva potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Putnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje traže Osiguratelj, obavezan je Putnik pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele kupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primitku povrata.

Članak 7. / PUTNE ISPRAVE / Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Korisnik aranžmana dužan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnost putnih isprava. Ukoliko Putnik, nakon što je uplatio aranžman, a u vremenu koje nije dostatno za pribavljanje odgovarajuće putne isprave utvrdi kako nema važeću putnu ispravu te tim slijedom otkáže aranžman, NEMA PRAVO NA POVRAT BILO KOJEG DIJELA CIJENE ARANŽMANA. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Putnik izgubio, zaboravio ili uništio. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja putnog aranžmana kada je ponašanje Putnika aranžmana bilo u neskladu s pravnim propisima zemlje u koju putuje.

Članak 8. / DOPLATE ZA POSEBNE USLUGE / Ako su tijekom programa u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu odštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA, ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA. Kada korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao subagent-posrednik, prihvaća sve uvjete odgovornog organizatora programa. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUBAGENT, isključivo odgovornost za sve usluge odnosno njihovo obavljanje ili nepotpuno obavljanje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne Agencija – posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija – posrednik obvezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA. Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema sljedećem postupku:

Na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je suradivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. **Najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor** na mjestu gdje se predbilježilo, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije odnosno Organizatora.

Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog priopćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Članak 9. / PUTNA I OBVEZNA OSIGURANJA / Prilikom predbilježbe putnicima su ponuđeni putno zdravstveno osiguranje s mogućnošću repariracije (do 15.000€), osiguranje od otkaza (sa mogućnošću povrata uplaćenih sredstava do 1000 €), osiguranje prtljage (s mogućnošću nadoknade do 250 €) uključujući i ono od nezgode (za slučaj smrti 5000 € i invaliditeta 10.000 €), a sve sukladno uvjetima propisanim od strane Osiguravatelja. **AGENCIJA JE DUŽNA POSREDOVATI U SMISLU NAKNADE ŠTETE PREKO OSIGURATELJA DOK JE ISKLJUČIVO DISKRECIJSKO PRAVO OSIGURATELJA PRIZNATI ILI OTKLONITI PRAVO NA NAKANDU ŠTETE U ZAVISNOSTI OD UTVRĐENIH OKOLNOSTI. PUTNIK SVA SVOJA POTRAŽIVANJA USLJED ŠTETE PRENOŠI NA OSIGURATELJA: KVARNER - VIG, Mažuranićevog šetalište 53 a, Split, tel. 021/541180**. Putnik je dužan upoznati se u kojim slučajevima i koja područja pokriva policia. Agencija može na zahtjev putnika dodati veće stope i premije osiguranja od navedenih - uz naknadu individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguratelja.. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, **ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA** za pokriće bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, te kroničnih bolesti. U slučaju nestanka ili oštećenja/uništenja prtljaga za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljaga iz objekata smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je korisnik posredstvom Agencije zaključio putno osiguranje prtljaga. Za slučaj stečaja,

U skladu s propisima Agencija je zaključila policu OSIGURANJA JAMČEVINE, s pokrivenom do visine 37.000,- kn, policu OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA **PAKET ARANŽMANA** od 300.000,00 kn po štetnom događaju i 1.500 000,00 kn tijekom osiguranog razdoblja. Predmetni Ugovor o paket aranžmanu SMATRA SE I **POTVRDOM O UPLAĆNOJ JAMČEVINI PREMA POLICI OSIGURANJA ALLIANZ ZAGREB dd broj : 1500 – 171703637**. Kada za skupinu putnika neka od institucija zaključuje Ugovor, isti se smatra i potvrdom o jamčevini. **U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja**, dužni su u prednoženje Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno originalnim primjercima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati **Allianz Zagreb d.d.** podružnica Split, Poljička cesta 39, telefon (021) 252 115 ili besplatni telefon 0800 5000 u svrhu naplate Vaših potraživanja. Moguća predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa. Ovo izdanje Ugovora i općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja.

ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZNIH ODNOSIMA. U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD U SPLITU.