

UGOVOR O ZAKLJUČENOM PAKET ARANŽMANU I OPĆI UVJETI PUTNIČKIH PAKET ARANŽMANA

Članak 1. / PREDMET UGOVORA I NAČIN PREDBILJEŽBE

Predmet ovog ugovora je uredjene međusobnih odnosa organizatora putovanja – Putničke interent agencije ICHTIS d.o.o., ID KOD:HR-AB-21-06020121MB:1869566 i OIB 44952271194, sa sjedištem na adresi Sv. Klare 5, 21 000 Split, Hrvatska (u daljnjem tekstu AGENCIJA) i Putnika odnosno ugovarajatelju putovanja u slučaju kad ugovarajatelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u dalnjem tekstu PUTNIK). Ovaj Ugovor o putovanju sadrži: Ugovor, Opće uvjete i upute za putničke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke (cijeni, uvjete). Program i upute koje su navedene u programu na koji se predmetni Ugovor poziva jednako obvezuju i Putniku i Agenciju – organizatoru putovanja. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Agencije i Putnik ili na drugi način jasno potvrdile svoju svoljanost (inter, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje kartice, uplata na žiro račun agencije ili posredstvom Agencije posrednika ili bilo koja druga pravna ili fizička osoba ovlaštena za prodaju putničkih aranžmana Agencije, te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu ili iznos obveznog pologa ili dijela cijene turističkog aranžmana, te nesporno osiguro plaćanje preostalog iznosa kako je navedeno u Ugovoru.

Nesporno osiguranje je važeća kreditna kartica AMEX ili DINERS ili IZJAVA O OBUSTAVI DOHOTKA. Popunjeni obrazac s potpunim podacima kartice služi samo kao nesporno osiguranje obveza vezanih za putovanje do ugovorenog roka plaćanja. Po cijelovitoj uplati podaci se uništavaju. Ukoliko ne postoji nesporno plaćanje preostalog iznosa, obvezno je plaćati u jednakim mjesecnim obročima do 15 dana prije početka putovanja.

Ukoliko Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad Agencija aktivira rezervaciju i primi cijeli ugovoren iznos ili iznos obveznog depozita ili dio ugovorenog cijene i dokumentacija (garanciju AMEX, DINERS ili dr.) kojom će nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma uključujući iznos neprekirivih i dodatnih usluga obuhvaćenih predmetnim ugovorom. Uplatom se podrazumijeva da putnik prihvata sve odredbe Ugovora, daje pažljivo prečitao sve djebove Ugovora i upoznat je s ponudom putnih osiguranja i eventualne štete natale uslijed otakivanja putovanja. Putnik se za putovanje može predbilježiti telefonom, faxom, internetom ili nekim drugim načinom daljnjske komunikacije.

Članak 2. / ZADĀCA ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA

Putnička agencija ICHTIS d.o.o. sa sjedištem u Splitu, Sv. Klare 5 i internet poslovanjem te kontakt centrom s besplatnim telefonom 0800 22 59 na raspolaganju je putnicima za sve obavijesti o programima i rezervacije od ponedjeljka do petka u radnom vremenu od 9 - 15h i putem ovlaštenih prodajnih mjesto navedenih u promidžbenim materijalima. Registrirana je za obavljanje djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA – TUROPERATORA. Agencija je član UHPA,UDRUŽE HRVATSKIH PUTNIČKIH AGENCIJA i potpisnik je Etičkog kodeksa UHPA-e.Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplačuje aranžman,ili putem ovlaštenih pravnih ili fizičkih osoba, obvezni su Putniku staviti na raspolaganje i upoznati ga s programom, Ugovorom i Općim uvjetima i ponudit mu ih u pisanim ili elektronskom obliku te dati odgovarajuću obavijest o osnovnim i graničnim formalnostima, viziranju i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka na određisu, kao i vremenu potrebnom za ispunjavanje tih odredbi. Također ih upoznati s ponudom putnih osiguranja (zdravstveno, od otka, oštećenja ili gubitka prtljage). Potpisivanjem Ugovora, Putnik POTVRDUJE da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem programa, općim uvjetima i mogućnostima osiguranja.

Agencija organizira sve vrste putovanja u Republici Hrvatskoj i inozemstvu u svoje ime i za svoj račun. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa – paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje, kao SUBAGENT, programe 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 brinući 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 nadoknadije ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI od OSIGURATELJA (Allianz d.d. 1500-172996553 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 Agencije 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 zemlji 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 slučaju nemogućnosti pružanja takve usluge Agencija mora 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 mogu predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne negopode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora Putnika aranžmana, ako su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Za slučaj da je neki objekt za koji je programom uključena ulaznica ZATVOREN u vrijeme posjeta grupi, odlukom nadležnog tijela države u kojoj se nalazi, ISKLJUČENA JE ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cijenovne kategorije ulaznica.

Članak 4. / CJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA I ONE SU GOTOVINSKE s uključenim gotovinskim popustom od 5 %. Obraćen je prema PRODAJNOM TEČAJU ZA €/\$ 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 popust.

Cijene aranžmana,definirane programom putovanja, definiraju se za određeni broj putnika I sredstvu prijevoza te način i sredstvo plaćanja. Potpisom ugovora, Putnik je obvezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Cijene svih aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkulirane su na bazi trenutno važećim cijenama pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GOROKEROZIN) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjeran 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 da siglasnost za povišenje cijene, Agencija je obvezna Putniku isplatići sva do tada uplaćena sredstva bez odbitaka, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRIJEVOZNIKA, budući da je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN u slučaju da Putnik odustane od aranžmana.

Članak 5. / OTKAZIVANJE OD STRANE AGENCIJE

Agencija ima pravo promjeniti program u slučaju nastupanja nepredviđenih okolnosti iz Članka 3. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potputno ili djelomično otakzati 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 prijaviti dovoljan broj sudionika propisanim programom, a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povratu 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 RYANAIR, WIZZAIR, EASYJET, GERMAN WINGS, CLICK AIR, VUELING, AIR BERLIN, CONDOR, MYAIR, SMARTWINGS, TUIFLY), 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 avio-prijevoznika.

Članak 6. / VREMENSKE SKALE I CJENIK ZA TROŠKOVA NASTALE USLJED OTKAZIVANJA PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otakzati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENIM PUTEM. Datum zaprimanja pismenog otkaza čini temelj za obračun nastalih troškova sukladno terminskoj skali u privitku:

PAKET ARANŽMAN AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otakz 0-30 dana prije početka putovanja (minimalno 400kn) 15% cijene
- za otakz 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene
- za otakz 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene
- za otakz 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

PAKET ARANŽMAN ZRAKOPLOVOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otakz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 800kn) 15% cijene

PAKET ARANŽMAN BIBLIJSKE ZEMLJE I ZEMLJE MEDITERANAE

- za otakz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 1500kn) 20% cijene

PAKET ARANŽMAN 30-59 dana prije početka putovanja 35 % cijene

PAKET ARANŽMAN 15-29 dana prije početka putovanja 50 % cijene

PAKET ARANŽMAN 08-14 dana prije početka putovanja 75 % cijene

PAKET ARANŽMAN 00-07 dana prije početka putovanja 100 % cijene

PAKET ARANŽMAN DALEKA PUTOVANJA (minimalno 3000kn) 20% cijene

- za otakz do 45 dana prije početka putovanja 30 % cijene

PAKET ARANŽMAN 44-15 dana prije početka putovanja 80 % cijene

- za otakz 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 OTKAZA PUTOVANJA ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA (KVARNER VIENA INSURANCE GROUP u dalnjem tekstu Osiguratelj) I TO ISKLJUČIVO IZVRNO OD OSIGURATELJA. AGENCIJA DJELUJE SAMO KAO POSREDNIK U IME I ZA RAČUN OSIGURATELJA : KVARNER - VIG, Mažuranićevog šetalište 53a, 21000 Split, Hrvatska, tel. 021/541180.

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

Članak 7. / PUTNE ISPRAVE

Korisnik aranžmana je obvezan brinuti se o tome da on osobno, te svih njegovih 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 ujetvoten neispravnosť 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 otkaže aranžman, NEMA PRAVO NA POVRAT BILO KOJEG DIJELA CIJENE ARANŽMANA. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je Putnik izgubio, zaboravio ili uništilo. 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. / RIJEŠAVANJE PRIGOVORA PUTNIKA

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

Na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora, a ako ovaj nije nazočan, kod davaljatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je suraditi 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 predbilježio, te prilaže pismenu potvrdu potpisom 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 održiće se posredovanja bilo kojeg druge osobe, te davanja izjave ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvom javnog priopćavanja ili bilo kakvog drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doći do 50 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana na naknadu idealne štete.

Članak 9. / PUTNA I OBVEZNA OSIGURANJA

Prilikom predbilježje, putnicima je ponudeno putno zdravstveno osiguranje s mogućnošću repatrijacije (do 15.000€), osiguranje od otkaza (s mogućnošću povrata uplaćenih sredstava do 1000 €), osiguranje prtljage (s mogućnošću nadoknade do 250 €) uključujući i ono od nezgode (za slučaj smrti 5000 € i invaliditet 10.000 €), a svi sukladno uvjetima propisanim od strane Osiguratelja. AGENCIJA JE DUŽNA POSREDOVATI U SMISLU NAKNADE ŠTETE PREKO OSIGURATELJA DOK JE ISKLJUČIVO DISKRECIJSKO PRAVO OSIGURATELJA PRIZNATI ILI OTKLONITI PRAVO NA NAKNAĐU ŠTETE UZAVISNOSTI OD UTRVĐENIH OKOLNOSTI. PUTNIK SVA VOJNA POTRAŽIVANJA USLJED ŠTETE PRENOŠI NA OSIGURATELJA: KVARNER - VIG, Mažuranićevog šetalište 53a, 21000 Split, tel. 021/541180. Putnik je dužan upoznati se s tim u kojim slučajevima i koja područja pokriva polica. 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 prtljage za vrijeme transporta iste u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odstekte upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krade -nestanka prtljage iz objekta smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obveznu pismenu potvrdu:

- Smrtri, ozljede ili bolesti Osiguranika ili člana njegove uže obitelji, držati će se opravdanim razlog otkaza putovanja ukoliko se radi o nesretnom slučaju sa teškim telesnim ozljedama istih, dok će se u smislu bolesti držati opravdanim samo ukoliko se radi o akutnoj i iznenadnoj bolesti koja zahtjeva neodgodiv lječenju skrb. Trudnoća se ne smatra bolešću u smislu ovog članka Uvjeta;

- Ako Osiguranikovo prisustvo zahtijevano od strane policie u svezi sa provalem ili pokušajem provale u njegov dom ili poslovni prostor,ili štete na vlasništvu prouzročene vatrom ili elementarnom nezgodom;

- Ako je Osiguranik primio otakz od poslodavca;

- Ako je Osiguranik primio poziv za svjedoka ili porotu, u slučaju kada zahtjev za izuzeće nije prihvaćen od strane suda;

- Ako je Osiguranik primio službeni poziv za participiranje u hitnim vojnim, medicinskim ili javnim službama;

- U slučajevima epidemija ili prirodnih katastrofa koje sprječavaju osiguranikada putuje;

- U slučajevima alergijskih reakcija na obveznu cjepiva.

Članak 10. / OSIGURANJE JAMČEVINE

U skladu s propisima, Agencija je zaključila policu OSIGURANJA JAMČEVINE, s pokrićem do visine 37.000,00 kn, polici OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PAKET ARANŽMANA od 300.000,00 kn po štetnom dogadjaju i 1.500.000,00 kn tijekom osiguranog razdoblja. Predmetni Ugovor o paket aranžmanu SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆENOJ JAMČEVINI PREMA POLICI OSIGURANJA ALLIANZ ZAGREB d.d. broj: 1500 - 172996553. Kada za skupinu putnika neka od institucija zaključuje Ugovor, isti se smatra i potvrdom o jamčevini. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, Putnik je dužan uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno originalnim primjercima priznaca za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati Allianz Zagreb d.d. podružnica Split, Poljčka cesta 39, telefon (021) 252 115 ili besplatni telefon 0800 50000 u svrhu naplate njegovih potraživanja. Moguća predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa. Ovo izdanje Ugovora načinjeno 31.12.2016. i općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja.

ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENIUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZNIM ODNOŠIMA, U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD U SPLITU.