

Opći uvjeti putovanja Chili tours

UVODNE NAPOMENE

Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: ugovor ili ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Chili tours d.o.o., Amruševa 10, Zagreb, OIB: 77148788978 (dalje: Chili tours ili Organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljem tekstu: putnik), te ugovora o kupoprodaji ostalih usluga turističke agencije.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

1. PRIMJENA OPĆIH UVJETA

Opći uvjeti za paket-aranžmane primjenjuju se na paket aranžmane koje organizira Chili tours te za paket aranžmane drugih organizatora putovanja u kojima se Chili tours nalazi u ulozi posrednika. Smatra se da se primjenjuju Chili tours opći uvjeti ako je u ugovoru o putovanju Chili tours označen kao Odgovorni organizator. Na paket aranžmane kojih Chili tours nije odgovorni organizator primjenjuju se opći uvjeti odgovornog organizatora koji je naznačen na Ugovoru o putovanju pod točkom Odgovorni organizator. Opći uvjeti odgovornog organizatora putovanja putniku se stavljaju na raspolaganje putem e-pošte ili direktno u poslovnicu Chili toursa. Chili tours ne odgovara za provedbu paket-aranžmana drugih organizatora putovanja.

Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju određena kao organizator putovanja i jamči za provedbu objavljenog programa prema sadržaju aranžmana. Organizator putovanja Chili tours jamči provedbu programa sukladno opisu aranžmana koju je putnik primio. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemir, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i slično).

2. PRIJAVA

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Chili tours, ili u kojima se Chili tours javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti u poslovnicu Chili toursa osobno, telefonom, e-poštom, putem interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave Chili tours će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun), a proizvodi pravne učinke ako i kada Chili tours do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave Chili tours i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o putnikovu paket aranžmanu ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva program putovanja te platiti akontaciju.

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 21 dan prije datuma polaska odnosno 45 dana prije polaska u slučaju programa aranžmana za daleka putovanja, velike europske ture u trajanja 7 ili više noćenja, te grupne polaske krstarenja. Organizator i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja. Ukoliko je u programu odnosno prilikom sklapanja ugovora drugačije dogovoreno, najprije vrijedi ono određeno ugovorom, a zatim Općim uvjetima.

Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Chili tours ili kada putnik izvrši uplatu na ime cijene paket-aranžmana bez obzira na to je li Ugovor potpisan.

Putnik koji prilikom prijave ne stavi Chili toursu na raspolaganje točne podatke odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.

Prilikom rezervacije na upit putnik plaća polog u visini koja je određena ljestvicom troškova otkaza odgovornog organizatora i koja nije manja od 10% ukupne cijene. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora putovanja postaje pravno

obvezujuće za putnika i za organizatora putovanja, ukoliko odgovorni organizator potvrdi ovakvu rezervaciju na upit. Ukoliko putnik nakon uplate pologa i potvrde od strane odgovornog organizatora odustane od aranžmana za koji je zatražio rezervaciju na upit, Chili tours zadržava uplaćeni polog za pokriće nastalih troškova.

3. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u kunama i vrijede od datuma objave programa. 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 ili na računu vezanom za ugovor o putovanju.

Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator smije najkasnije 21 dan prije početka putovanja povećati ugovorenu cijenu ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene: cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza 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 ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 8%. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepljenja i slične troškove. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte.

Chili tours će o eventualnim promjenama cijena ili naknada pravovremeno obavijestiti Putnika, a najkasnije 21 dan prije putovanja. Objavljene cijene rezultat su ugovora Chili toursa s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

Chili tours ne smije jednostrano izmijeniti bitne uvjete ugovora o putovanju, osim cijene u skladu s ovim Općim uvjetima i Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Ukoliko je izmjena neophodna te ako Chili tours na jasan i razumljiv način obavijesti putnika o izmjeni ugovora o putovanja, putnik se mora pismeno složiti s navedenom izmjenom te u razumnom roku koji odredi Chili tours pristati na promjenu. Ukoliko putnik ne pristane na predloženu promjenu, putnik može raskinuti ugovor o putovanju bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Chili tours zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko 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 Chili tours zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promjene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

Chili tours može tijekom prodaje pojedinog paket aranžmana umanjiti cijenu aranžmana kao ponude pod nazivom Last Minute, First Minute, posebna ponude i slično, u svrhu poboljšanja prodaje tog aranžmana i bez utjecaja na već sklopljene ugovore o prodaji tog aranžmana.

4. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, Chili tours pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Najmanji broj putnika za izvođenje pojedinog putovanja naznačen je kod svakog programa. Chili tours pridržava pravo na potpun ili djelomičan otkaz ugovora ako prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, ukloniti ili izbjeći.

U slučaju otkaza putovanja od strane Chili toursa, sva uplaćena sredstva će putnicima za dotični paket aranžman biti vraćena u cijelosti, bez obveze naknade štete Putniku.

U slučaju otkaza putovanja od strane Chili toursa, Chili tours će Putniku vratiti sva plaćanja najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu pod uvjetom da je putnik poslao podatke koji su potrebni Chili toursu za povrat novca.

5. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ PUTOVANJA

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

EUROPSKA GRUPNA PUTOVANJA AUTOBUSOM I AVIONOM

Ako putnik otkáže aranžman, Chili tours zadržava:

do 30 dana prije polaska: 30% cijene aranžmana

29 - 22 dana prije polaska: 50% cijene aranžmana

21 - 1 dana prije polaska: 100% cijene aranžmana

nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show): 100% cijene aranžmana

DALEKA GRUPNA PUTOVANJA

Ako putnik otkáže aranžman, Chili tours zadržava:

više od 45 dana prije polaska: 50 % cijene aranžmana

od 44 do 30 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana

od 29 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana

nakon polaska: 100 % cijene aranžmana

INDIVIDUALNA PUTOVANJA

Ukoliko Putnik otkáže individualni paket aranžman koji uključuje aviokartu, smještaj, transfere na odredištu i ostale usluge, Chili tours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene aviokarte (osim ako u uvjetima tarife aviokarte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti kao i za otkaz dalekih grupnih putovanja, osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Chili tours ne odgovara za prijevremeni povratak niti je obavezan nadoknaditi putniku štetu. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Chili tours će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo poštom, telefaksom ili 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.

Ukoliko Putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana, kako je navedeno u ugovoru o putovanju, a najkasnije do 21 dana prije putovanja, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Prije početka aranžmana, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najmanje sedam dana prije početka paket aranžmana obavijestio Chili tours, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman.

6. AVIONSKI PRIJEVOZ S NISKOTARIFNIM AVIOPRIJEVOZNICIMA

U slučaju otkaza prijevoza sa strane nisko-cjenovnog avionskog prijevoznika troškove svih promjena i eventualnih naknadnih doplata (također i prilikom povratka) u cijelosti padaju na teret i na račun putnika. Chili tours na to nema nikakvog utjecaja, niti pak preuzima bilo kakvu odgovornost, ukoliko nisko-cjenovni prijevoznik zbog bilo kakvih okolnosti (objektivnih ili subjektivnih) otkáže prijevoz te ne osigura nadomjesnog prijevoza, već promjeni nadnevak odlaska ili vrati novac.

7. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja 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 kod Chili toursa, pri čemu Chili tours djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju ili najkasnije do 72 sata od trenutka sklapanja ugovora o putovanju. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti

naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno.

8. PUTNE ISPRAVE I OSTALE PUTNIKOVE OBVEZE

Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati tijekom cijelog putovanja, važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu s kojom može ući u pojedinu državu, a koje važe minimalno 6 mjeseci od dana povratka ili ako je drugačije navedeno u programu

Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkaza putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

Putnik je dužan prilikom prijave na putovanje dostaviti sve potrebne osobne podatke identične onima sa važeće putne isprave s kojom će putovati, koje daje dobrovoljno, a potrebni su za realizaciju ugovorenog putovanja. Organizator ne odgovara za nepotpune, netočne ili nepravovremeno dostavljene podatke Putnika koji su potrebni za realizaciju putovanja.

Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za države u koje putuje i obaviti cijepljenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Chili tours može otkazati ugovor o putovanju. Chili tours može posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s Putnikom. Chili tours ne jamči ishođenje vize niti će putniku vratiti troškove pribavljanja vize. Chili tours ne jamči za točnost informacija koje je zaprimio od nadležnih diplomatskih predstavništava i prosljedio putniku. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi sam putnik.

Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a putnik istu plaća na mjestu događaja.

Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima ga pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

9. OBVEZE ORGANIZATORA

Chili tours 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. Chili tours je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

10. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz određenog broja kg prtljage na zračnim linijama te 1 komad prtljage kod prijevoza autobusom. Višak prtljage putnik plaća prema važećem cjeniku na licu mjesta. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučujemo osiguranje prtljage. Organizator nije odgovoran za uništenu, izgubljenu ili ukradenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Za izgubljenu ili oštećenu prtljagu putnik upućuje prijavu prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, a odštetu može potraživati isključivo od osiguravajuće kuće.

11. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

U svim programima u kojima Chili tours nastupa kao posrednik, Chili tours ne odgovara za provedbu putovanja, već odgovornost snosi agencija organizator putovanja, prema čijim općim uvjetima se putovanje i provodi.

12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik - nositelj ugovora ima pravo pismenog prigovora po osnovi ugovorene usluge. Putnik može zahtijevati srazmjernu naknadu pismenim putem (ali ne i na već iskorištene usluge, odnosno ako je program u cijelosti proveden). Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. U protivnom prigovor se neće (odgovoriti) uzeti u postupak. Postupak u svezi s prigovorom:

- na licu mjesta putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora;
- najkasnije osam dana po povratku s puta putnik treba predati pismeni prigovor u prodajno mjesto gdje je uplatio aranžman, te priložiti pismenu potvrdu predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove; nakon isteka roka od osam dana po povratku se neće uzimati u obzir pritužba;
- organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku istog
- dok organizator ne donese rješenje putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila, web, i sl.

Putnik ima pravo na odštetu u visini realne vrijednosti neiskorištenih usluga, a najviša naknada po prigovoru može doseći iznos cijene aranžmana. Kupac se odriče prava na naknadu idealne štete. Za sve eventualne sporove nadležan je sud u Zagrebu.

13. NADLEŽNOST SUDA

Ako putnik nije zadovoljan rješenjem prigovora Chili toursa, ima pravo na sudsku arbitražu. Za svaki slučaj nadležan je sud u Zagrebu.

14. OSIGURANJE JAMČEVINE

U skladu sa Zakonom, Chili tours je zaključio ugovor s osiguravajućim društvom Euroherc osiguranje d.d. o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman. Euroherc osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu putniku nadoknaditi: cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja Chili toursa izostanu usluge putovanja i troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja Chili toursa, za povratak putnika u mjesto polaska. U slučaju platne nemogućnosti, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju trebaju odmah kontaktirati osiguravatelja navedenog na ugovoru o putovanju. Polica broj 804158927.

15. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Chili tours ima s osiguravajućim društvom Euroherc osiguranje d.d. sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman. Polica broj 804158929.

16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Chili tours sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima.

Chili tours 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 realizaciju putnikova putovanja. 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. Chili tours se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 02.11.2018. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja.