

# OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA

Općim uvjetima IVAN CRUISING d.o.o. uređuje osnove poslovnih odnosa između IVAN CRUISING d.o.o. i klijenata kojima trajno ili povremeno pruža usluge.

## 1. PRIJAVE

Za putovanje se može prijaviti do popunjavanja raspoloživog broja mjesta. Prilikom prijave putnik mora dati sve podatke i dokumente koji su potrebni za određeni aranžman. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Uplatom akontacije i potpisivanjem općih uvjeta organizacije poslovanja između putnika i IVAN CRUISING zaključen je ugovor čije odredbe od tog trenutka obvezuju ugovorne strane. Sve što je objavljeno u općim uvjetima i programu putovanja, za IVAN CRUISING i putnika pravna je obveza i sastavni dio kupoprodajnog odnosa. Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava putnik a drugi IVAN CRUISING.

## 2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena putovanja, po pravilu, uključuje: usluge smještaja i hrane na plovnom objektu. Opći uvjeti obvezuje IVAN CRUISING na izvršenje svih usluga, i to u opsegu i sadržaju navedenom u opisu putovanja, osim u slučaju iznimnih okolnosti – više sile. Izvršenje posebnih usluga, koje putnik zahtijeva, IVAN CRUISING će preuzimati ovisno o mogućnosti njihova izvršenja; te će ih usluge obvezivati jedino ako su se u ugovoru izričito obvezala na njihovo izvršenje.

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o putovanju prije sklapanja ugovora o putovanju.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom. (091 891 7848)
- Putnici mogu prenijeti putovanje na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijena putovanja može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene putovanja, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridrži pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata putovanja osim cijene. Ako prije početka putovanja trgovac otkáže putovanje, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka putovanja u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka putovanja mogu raskinuti ugovor uz plaćanje naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka putovanja značajne elemente nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje putovanja, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja.

### **3. UPLATE**

Cijene su aranžmana izražene u kunama. Prilikom rezervacije termina i kabine, putnik mora uplatiti 25 posto cijene aranžmana, te se smatra da je time putnikova rezervacija potvrđena. Navedeni će se način plaćanja primjenjivati u svim slučajevima osim ako u aranžmanu (čiji će sadržaj biti putniku poznat prije potpisa prijavnog dokumenta) nije navedeno drukčije plaćanje.

### **4. CIJENE**

Kalkulacije su rađene na bazi usluga i odnosa valuta na dan koji je naveden u programu. IVAN CRUISING pridržavaju pravo promjene cijena u slučaju promjene cijena usluga, ili promjene BSR tečaja valuta za više od 3 posto u odnosu na tečaj na dan naveden u programu. Ako povećanje ugovorene cijene prijeđe 8 posto, putnik ima pravo raskinuti ugovor, bez obveze nadoknade nastale štete, kao i na povrat novca. Cijene putovanja objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke IVAN CRUISING na određeni dan. IVAN CRUISING može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute za više od 3%. IVAN CRUISING zadržava pravo povećanja ugovorene cijene aranžmana ako je nakon sklapanja ugovora došlo do povećanja kalkulativnih elemenata aranžmana, odnosno do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva i cestarine, smještaja, prehrane i dr. ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.), koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se razmjerno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena, odnosno cijena paket aranžmana povećava se razmjerno povećanju cijene svake pojedine usluge (kalkulativnog elementa) te njezinom udjelu u formiranju ukupne cijene putovanja. U slučaju da povećanje ukupne cijene iznosi više od 8%, Ugovaratelj putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, uz pravo na povrat plaćene cijene, bez obveze nadoknade štete IVAN CRUISING, pod uvjetom da je o raskidu Ugovora pisanim putem obavijestio IVAN CRUISING najkasnije u roku tri (3) radna dana od primitka pisane obavijesti o povećanju cijene većem od 8%. Ne otkáže li putovanje u

navedenom roku, smatra se da je Ugovaratelj putovanja suglasan i da je prihvatio promjenu odnosno povećanje cijene. Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati. IVAN CRUISING ne odgovara za tiskarske i druge pogreške u ponudi glede informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana. U slučaju očitih tiskarskih i drugih pogrešaka valjana je ona informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana koju naknadno kao ispravnu naznači IVAN CRUISING.

## **5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Plovni objekt označen je kategorijom prema uzancama pojedine zemlje ili regije, u slučaju hrvatske to je broj kormila. Nije li putnik zatražio ugovaranje sobe s nekim posebnim obilježjima (komfor, određeni kat i sl.), prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u naznačenom objektu. IVAN CRUISING ne preuzimaju odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu reklamaciju koja nije u skladu s opisom usluga u ugovorenom aranžmanu.

## **6. PROMJENA ARANŽMANA**

IVAN CRUISING zadržavaju pravo promjene aranžmana ako su nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti ili otkloniti. U tom će slučaju IVAN CRUISING nastojati izvršiti ugovorene usluge u skladu s mogućnostima u danoj situaciji. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo objektom iste ili više kategorije na teret IVAN CRUISING, u istome objektu. IVAN CRUISING zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (vremenske neprilike, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije koje su izvan utjecaja IVAN CRUISING), i to bez isplate odštete te u skladu s važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako se aranžman bitno izmijeni bez opravdanog razloga, IVAN CRUISING putniku će vratiti sav iznos primljenog novca, uz uvjet da putnik odustane od putovanja prije njegova početka. Ako se aranžman bitno promijeni u tijeku realizacije, putnik snosi troškove realiziranih usluga do trenutka odustajanja.

## **7. PRAVO NA OTKAZ ARANŽMANA**

IVAN CRUISING imaju pravo otkazati aranžman, potpuno ili djelomično, ako prije ili tijekom realizacije nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja ili prodaje, bile opravdan razlog da se aranžman ne objavljuje, odnosno prodaje. IVAN CRUISING mogu otkazati aranžman i kad nije prijavljen minimalni broj putnika izričito predviđen za pojedinu vrstu aranžmana. U slučaju potpunog otkaza aranžmana prije početka putovanja, IVAN CRUISING neće morati nadoknaditi putniku bilo kakvu štetu, nego samo vratiti primljeni iznos naknade.

## **8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA**

U slučaju odustajanja putnika od putovanja IVAN CRUISING primjenjivat će sljedeću ljestvicu obračuna troškova storniranja, osim ako u programu putovanja nije drukčije navedeno:

- do 30 dana prije putovanja IVAN CRUISING ne zadržava akontaciju
- od 29 do 22 dana prije putovanja IVAN CRUISING zadržavaju 30 posto od uplaćene akontacije
- od 21 do 15 dana prije putovanja IVAN CRUISING zadržavaju 40 posto od uplaćene akontacije
- od 14 do 8 dana prije putovanja IVAN CRUISING zadržavaju 80 posto od uplaćene akontacije
- od 7 dana prije putovanja IVAN CRUISING zadržavaju 100 posto od uplaćene akontacije
- za vrijeme ili nakon putovanja IVAN CRUISING zadržavaju 100% od ugovorenoga i naplaćenog iznosa.

Kod otkaza aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. Ako putnik otkaže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, IVAN CRUISING primijenit će navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. IVAN CRUISING u svome materijalu, programu ili općim uvjetima putovanja određuju način obračuna naknade koju je putnik dužan platiti u slučaju raskida ugovora, a koji svojim potpisom ugovora potvrđuje da je upoznat s tim podacima.

## **9. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik mora voditi računa o osobnim dokumentima koji moraju biti u skladu s uvjetima predviđenima graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima Republike Hrvatske, i zemalja u koje se putuje. Putnik također mora pribaviti sve potrebne vize, dokumente i potvrde koje su predviđene za određeno putovanje. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan IVAN CRUISING dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje IVAN CRUISING ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

## **10. OBVEZE IVAN CRUISINGA**

IVAN CRUISING moraju se brinuti o izvršenju usluga kao i o izboru davaoca usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te se u svakom trenutku brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. IVAN CRUISING moraju putniku pružiti sve usluge navedene u aranžmanu, te će odgovarati zbog eventualnoga potpunoga ili djelomičnog neizvršenja usluga, osim ako se neizvršenje dogodilo zbog više sile. IVAN CRUISING, u slučaju neizvršenja obveza iz aranžmana preuzetih prema putniku, nadoknadit će putniku štetu koju je ovaj pretrpio, ali najviše do visine cijene ugovorenog aranžmana. IVAN CRUISING neće odgovarati putniku zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim domaćim propisima i međunarodnim konvencijama.

## **11. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno zakonu o pružanju usluga na plovnom objektu, tvrtka IVAN CRUISING dužna je ugovoriti osiguranje putnika na brodu. Osigurava se 40 putnika na brodu Freedom i to :

- Smrt uslijed nezgode (osigurana svota 40.000,00 kn)
- Trajni invaliditet uslijed nezgode (osigurana svota 80.000,00 kn)

Polica je sklopljena kod Adriatic osiguranje d.d., broj police je 0680016383, kontakt osoba je Anđelko Škobalj (099 3393150)

## **12. ZDRAVSTVENA ZAŠTITA PUTNIKA**

Putnik ima pravo na zdravstvenu zaštitu u zemlji i inozemstvu u opsegu i po uvjetima koji su utvrđeni sporazumom države u kojoj putnik boravi i Republike Hrvatske, ako je takav sporazum potpisan. Informacije o tom pravu valja pribaviti prije polaska na put.

## **13. INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obvezuju IVAN CRUISING u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u programu putovanja.

## **14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor IVAN CRUISING, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. IVAN CRUISING je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). IVAN CRUISING će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Ukoliko je zbog krivnje IVAN CRUISING došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dok IVAN CRUISING ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. U slučaju pokretanja sudskog postupka bit će nadležan Trgovački sud u Zagrebu.

## 15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. IVAN CRUISING se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija IVAN CRUISING.

## 16. UVJETI U SLUČAJU COVID PANDEMIJE

Opći uvjeti putovanja moraju sadržavati sastavne činjenice otkazivanja usljed COVID pandemije, stoga se IVAN CRUISING obvezuje da će putnicima sredstva biti vraćena u 100%-tnom iznosu ako otkazu putovanje u bilo kojem roku u slučaju:

- da se gost zarazi COVID virusom (potrebno priložiti dokaz)
- da se proglašuje izvanredno stanje (lockdown)
- ili da nastupe bilo kakve zabrane propisane od epidemiološke službe koji onemogućavaju djelomično ili potpuno izvršavanje usluge od strane IVAN CRUISING

## 17. OPĆI UVJETI

Opći uvjeti organizacije putovanja sastavni su dio svakog Ugovora o organiziranju putovanja, koji putnik zaključuje s IVAN CRUISING. Moguća predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

Ugovor sklopljen dana 31.05.2021. u JESENICAMA

IVAN CRUISING:

(zastupan po direktoru Ivan Rakuljić)

KLIJENT:

 **IVAN CRUISING** d.o.o.  
Sv. Nikola 37  
JESENICE  
OIB: 61691467352