

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA PUTOVANJA

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između JADROTOURS-a, odnosno ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu. JADROTOURS ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje JADROTOURS zastupa kao posrednik posebno su označeni.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator Vašeg aranžmana je putnička agencija JADROTOURS d.o.o. (Trgovačko društvo za turističke usluge s ograničenom odgovornošću) iz Rijeke, Andrije Medulića 6. OIB 37116070794, koja jamči provedbu objavljenog programa prema opisanom sadržaju. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisani način osim u slučaju izvanrednih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, epidemiološki i sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana utvrđene su po osobi u eurima za svaki program i vrijede od dana njegove objave. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju povećanja cijena 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. Kupčeva suglasnost nije potrebna za povećanje do 8% cijene aranžmana. U slučaju povećanja cijene za više od 8% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez naknade štete. Cijene ulaznica, boravišne pristojbe kao i ponuđenih fakultativnih posjeta vezane su uz lokalne organizacije koje određuju te cijene. Organizator ne odgovara za promjene koje mogu nastati od trenutka kada je aranžman objavljen do njegove realizacije. Prijevoz putnika izvan domicilnog mjesta polaska organizatora (Rijeka) obavlja se besplatnim povratnim transferom iz Pule i Pazina.

4. PRIJAVE I UPLATE

Prilikom uplate aranžmana putovanje putnik dobiva Ugovor o putovanju u kojemu je navedena napomena "Upoznat(a) sam s programom i općim uvjetima putovanja organizatora, te ih u cijelosti prihvaćam". Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija od ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Putnik također dobiva potvrdu o uplati, odnosno račun i program putovanja koji su sastavni dio ovog ugovora. Svaka promjena potvrđene rezervacije naplaćuje se 15 EUR (uključen PDV).

5. KATEGORIZACIJA, OPIS USLUGA I SMJEŠTAJ

Hoteli ili apartmani označeni su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja cjenika. Prehrana, komfor, usluge kao i druga hotelska ili apartmanska ponuda pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u programu. Cijene u pravilu uključuju smještaj u dvokrevetnoj sobi. Smještaj u trokrevetnim odnosno dvokrevetnim sobama s pomoćnim ležajem u većini slučajeva pogodna su za djecu do 12 godina. Agencija ne odgovara za komfor smještaja na pomoćnom ležaju ukoliko ga koristi odrasla osoba. Ukoliko putnik nije zatražio sobu ili apartman s nekim posebnim karakteristikama, komforom, orijentacijom ili katom, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu ili apartman za izdavanje u dotičnom hotelu, odnosno apartmanskom objektu. Ugovoreni smještaj organizator može zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na vlastiti teret.

6. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ I PROMJENU PROGRAMA

Organizator može odgoditi i odrediti novi datum putovanja, djelomično ili potpuno otkazati aranžman prije ili za vrijeme izvršenja ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja i prodaje aranžmana, bile organizatoru opravdani razlog da program ne objavljuje i ne prima prijave (točka 2. Općih uvjeta). Organizator prema važećim zakonskim propisima može otkazati aranžman u slučaju kada se ne prijavi programom predviđeni minimalni broj putnika 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana, odnosno 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana. Organizator zadržava pravo izmjene redoslijeda izvođenja programa putovanja. U slučaju kada organizator otkazuje aranžman kupac ima pravo povrata cjelokupnog iznosa ugovorenog aranžmana, ali nema pravo povrata uplaćenih troškova putnog osiguranja, viziranja putovnica, cijepjenja i sličnih usluga.

7. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, potrebno je da to učini pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovicu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- za otkaz do 30 dana prije polaska naplaćuje se 30% cijene aranžmana, a minimalno 15 EUR (uključen PDV).
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska naplaćuje se 50% cijene aranžmana;
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska naplaćuje se 80% cijene aranžmana;
- za otkaz od 14 do 0 dana prije polaska naplaćuje se 100% cijene aranžmana;
- za nedolazak ili odustajanje na dan ili nakon početka aranžmana naplaćuje se puni iznos cijene aranžmana, odnosno uvećava do visine stvarnih troškova. Za uplaćeni poklon bon nije moguć povrat novca.

8. PLAĆANJE ARANŽMANA

Mogućnosti plaćanja navedene su za svaki aranžman posebno. Ukoliko putnik plaća predujam prilikom rezervacije ona ne može biti manja od 40% cijene aranžmana. Ostatak iznosa mora biti plaćen najkasnije 30 dana prije polaska. Ostatak iznosa se ne može plaćati kreditnim karticama na rate.

9. OBVEZE ORGANIZATORA

Organizator je dužan brinuti se, kako o izvršenju usluga, tako i pri izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, brinuti se o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršavanja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena a

neizvršenja usluga prouzročeni višom silom (točka 2. Općih uvjeta), kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama, te propise lokalnih vlasti u destinaciji i njihove promjene za koje nije mogao znati prilikom izrade programa putovanja.

10. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje kao i zemlje u koju putuje, poštivati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te u prijevoznom sredstvu. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

11. PRTLJAGA

Kod organiziranog autobusnog prijevoza dopušten je prijevoz prtljage neograničeno uz pravo prijevoznika da prekomjernu prtljagu ne dopusti. Organizator ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti. Predlažemo dodatno osiguranje prtljage. Organizator i prijevoznik neće prihvatiti prtljagu koja ne pripada putniku.

12. PUTNO OSIGURANJE, ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Organizator je dužan ponuditi putniku putno osiguranje od ozljeda, bolesti, smrti, odnosno gubitka, oštećenja ili krađe prtljage. Organizator preporučuje i osiguranje od otkaznog rizika (ne pokriva slučajeve oboljenja od COVID-19 bolesti) te predlaže paket putnog osiguranja CROATIA OSIGURANJE d.d. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskidanja ugovora ukoliko nije protivno putnikovu zdravlju; u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

13. JAMČEVNO OSIGURANJE I OSIGURANJE PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI

Turistička agencija JADROTOURS ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva CROATIA OSIGURANJE d.d. Polica broj: 298140400102. U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave nekoj od poslovnica Croatia osiguranja d.d. ili u sjedište Croatia osiguranja d.d. na tel. 0800 1884 ili prema potrebi nadležnom tijelom vlasti Ministarstvu turizma i sporta, Prislavlje 14, 10000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel. 01 6169243. Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori s drugim strankama koje nisu turistička agencija, koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu NN 130/17 putniku nadoknaditi:

1. cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i
2. troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, JADROTOURS ima kod osiguravajućeg društva CROATIA OSIGURANJE d.d. ugovorenu policu broj 554141004441. o osiguranju profesionalne odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova. JADROTOURS je osiguran kod CROATIA OSIGURANJA d.d. i za odgovornost za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

JADROTOURS se obvezuje poštivati privatnost svih svojih korisnika. Osobni podaci putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja i koristit će se za daljnju komunikaciju. JADROTOURS 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 prosljediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR). U svrhu dobivanja suglasnosti JADROTOURS će svakom putniku ponuditi Ugovor s privolom za davanje osobnih podataka za naprijed navedene svrhe. Putnik ima pravo u svako vrijeme potpuno ili djelomično odustati od dane privole i zatražiti prestanak daljnje obrade ili potpuno bisanje svojih osobnih podataka.

15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu naknadu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe – one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe. Pritužbeni postupak:

- odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod davatelja usluge. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom u dobroj namjeri da se odmah otklone uzroci prigovora;
- ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom ili osobno pismeni prigovor;
- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu uplate aranžmana ili izravno na mail: jadrotours@jadrotours.hr, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika, odnosno davatelja usluge;
- organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana od dana primitka prigovora, odnosno ako putnik nije priložio sve potrebne dokumente, u roku koji je neophodan za njihovo pribavljanje. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.
- dok organizator ne donese rješenje putnik se odriče posredovanje bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javnim medijima. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos dijela usluga za koje se stavlja prigovor i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

16. NADLEŽNOST SUDA

U smislu točke 15. Općih uvjeta, putniku iz predmetnog programa pristoji pravo reklamacije kod organizatora putovanja. Ukoliko putnik nije zadovoljan rješenjem organizatora, pristoji mu pravo sudskog arbitriranja. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u sjedištu organizatora putovanja. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma i sporta, Prislavlje 14, 10000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel. 01 6169243. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubičeva 29, 10000 Zagreb, e-mail: turisticka.inspekcija@dirh.hr, tel. 01 2375100