

Upute za turističke aranžmane

1. Rezervacije i plaćanje

Predmet ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja Uslužni obrt „Lukanić“, „Grobnik Tours“, Internet turistička agencija (u daljnjem tekstu „Grobnik Tours“) i putnika, odnosno ugovaratelja putovanja, u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu putnika). Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije „Grobnik Tours“ ili druga osoba ovlaštena za prodaju „Grobnik Tours“ aranžmana) i putnika te nakon što je putnik u cijelosti uplatio cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene, ovisno o odredbama pojedinog ugovora. Ako putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke kad „Grobnik Tours“ primi ugovoreni iznos cijene aranžmana ili, ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama „Grobnik Tours“-a i drugim ovlaštenim agencijama telefonom, internetom, e-mailom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom sklapanja ugovora, putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je „Grobnik Tours“-u dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća Opće uvjete poslovanja „Grobnik Tours“-a.

2. Cijene

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana, a ostalih 70% najkasnije 30 dana prije putovanja, osim ako je drugačije ugovoreno u pojedinom aranžmanu. Tako zatraženu rezervaciju „Grobnik Tours“ se obvezuje obraditi i o učinjenom pisanim ili usmenim putem obavijestiti putnika. Ako „Grobnik Tours“ nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije će biti u cijelosti vraćeni putniku. Ako putnik ne prihvati zatraženu, a od strane „Grobnik Tours“-a potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. „Grobnik Tours“ neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, „Grobnik Tours“ će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge. Za sva obročna plaćanja od 2-12 rata agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5%.

3. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima „Grobnik Tours“-a su opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje, u trenutku izdavanja programa. Napominjemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje.

Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge su pod nadzorom mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. „Grobnik Tours“ ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana u dobroj vjeri temeljem važećih propisa u destinaciji putovanja.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ako putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ako u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 18:00 sati), potrebno je prethodna najava, najmanje jedan dan prije polaska na putovanje (ako takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja).

4. Putni dokumenti, poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave dužan „Grobnik Tours“-u dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. „Grobnik Tours“ ne jamči ishođenje vize. Ako putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je odustao od putovanja. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. U slučaju da putnik, zbog nepoštivanja propisa, ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ako putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obaveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a „Grobnik Tours“ otklanja svaku vlastitu odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekata (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Prilikom potpisivanja ugovora, djelatnik „Grobnik Tours“-a će putnika upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje, uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučamo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvp.com i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika.

5. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi paket putnog osiguranja koji se sastoji od: dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja, osiguranja prtljage te osiguranja od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod „Grobnik Tours“—a, pri čemu „Grobnik Tours“ sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku. Ako putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno, već samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu: akutna bolest, nezgoda, smrtni slučaj u užoj obitelji, elementarna nepogoda i vojna vježba. Ako putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, „Grobnik Tours“ zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. Općih uvjeta. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju kad putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a „Grobnik Tours“ se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučamo da ih osobno pročita.

6. Promjena imena putnika (grupna putovanja):

- putovanja autobusom:

promjenu imena putnik dostavlja agenciji pisanim putem, a novi putnik mora dati pristanak na promjenu te samim time postaje obveznik Ugovora. Putnik koji je prenio Ugovor na novog putnika prestaje biti obveznik Ugovora i nema pravo na nikakvu naknadu eventualne štete.

Promjena imena: 100 kn (13,27 EUR prema fiksnom tečaju konverzije 1 Eur =7,53450 kn)

- putovanja zrakoplovom:

promjenu imena putnik dostavlja agenciji pisanim putem, a novi putnik mora dati pristanak na promjenu te postaje obveznik Ugovora. Putnik koji je prenio Ugovor na novog putnika prestaje biti obveznik Ugovora i nema pravo na nikakvu naknadu eventualne štete.

Promjena imena: cijena ovisi o tarifi avio kompanije

7. Putovanje s niskotarifnim avio-kompanijama

Za putovanje s niskotarifnim avio-kompanijama, putnik je dužan prilikom rezervacije dati točne podatke potrebne za izdavanje karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putnog dokumenta, datum do kada vrijedi te državljanstvo.

Za putnikov otkaz putovanja s niskotarifnom avio kompanijom, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifne aviokompanije. Trošak hotela i ostatka aranžmana se obračunava prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

8. Avio karte i individualna putovanja

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja, koji je 100%. Kod individualnih putovanja, ako su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Iz ovih razloga preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza. Promjena imena na individualnim avio kartama nije moguća.

9. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. „Grobnik Tours“ ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorena isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji su važeći u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage, putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

10. Otkaz putovanja

Za otkaz putovanja od strane putnika ili Agencije primjenjuju se Opću uvjeti poslovanja Agencije.

U. O. „LUKANIĆ“,

„GROBNIK TOURS“, Internet turistička agencija, Hrvatska

Jezero 3, 51219 Čavle

OIB: 42531708423

VAT ID: HR42531708423

Kod Agencije: HR-AB-51-08010012741