



OPĆI UVJETI:

- **PUTNI PAKET ARANŽMANI (SVIH VRSTA)**

OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora (vouchera) za paket aranžmane (svih vrsta), koji su sklopljeni između Travel Agency Dalmatia, Skočići 6, HR - 22221 Lozovac Šibenik, ID KOD: HR-AB-22-15010005854, OIB:79883346970 (u daljnjem tekstu: agencija) i ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i ovim Općim uvjetima obvezuju agenciju i putnika ukoliko u Ugovoru nije definirano drugačije.

SADRŽAJ PONUDE

Agencija osigurava uslugu prema informacijama, opisu i terminu objavljenim i važećim u programu na dan potvrde rezervacije, odnosno sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile¹.

KATEGORIZACIJA I STANDARD USLUGA

Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi, stoga naznačena kategorija smještaja od strane „Travel Agency Dalmatia“ istovjetna je kategoriji određenoj i odobrenoj od strane nadležnih tijela prema službenoj kategorizaciji određene zemlje, važećoj prilikom rezervacije, te slijedom toga, označuje određen standard usluge smještaja isključivo na prostoru i prema kriterijima zemlje u kojoj se smještajni objekt nalazi.

CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana navedena na programu putovanja uključuje tzv. «osnovnu uslugu» osim ukoliko na programu nije drugačije navedeno. Ev. posebne ili dodatne usluge su one koje nisu uključene u cijenu aranžmana, te za njih vrijedi da se dodatno plaćaju i da su ostvarive isključivo uz najavu prilikom rezervacije uz doplatu prilikom rezervacije ili na licu mjesta u ovisnosti o tom kako je navedeno u ponudi. Popusti i pogodnosti vrijede i plaćaju se kako je navedeno na svakom programu putovanja.

Cijena aranžmana može biti objavljena u HRK i EUR-ima². „Travel Agency Dalmatia“ zadržava pravo izmjene već objavljenih cijena. Putnicima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, agencija jamči cijenu aranžmana navedenu u kalkulaciji temeljem koje su uplatili iznos akontacije. Ukoliko se promjena dogodi prije uplate akontacije, agencija se obvezuje obavijestiti putnika o promjeni cijene. Cijene navedene u našim ponudama i programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u objektu u kojem putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije.

OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti „Travel Agency Dalmatia“ je dužan ponuditi putniku paket putnog osiguranja koje uključuje putno, zdravstveno osiguranje i osiguranje od otkaza putovanja. Agencija je prilikom ugovaranja osiguranja samo posrednik između osiguravajuće kuće i putnika.

REZERVACIJE I PLAĆANJE

Upiti, prijave i rezervacije za putovanje primaju se e-poštom, faxom ili osobno u poslovnici „Travel Agency Dalmatia“. Agencija osigurava uslugu aranžmana prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti³. Prilikom rezervacije putnik je dužan dati istinite i cjelovite podatke kako zahtijeva postupak rezervacije. Za rezervaciju aranžmana potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30 % od ukupne cijene aranžmana u ovisnosti o odabranom i odobrenom modelu plaćanja. Za plaćanje karticom vrijedi pravilo – da kreditnu karticu teretimo za iznos izražen u HRK po prodajnom deviznom tečaju Zagrebačke banke na dan terećenja kartice ili u EUR-ima. Također, diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije smatra se da putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete. Za obročno plaćanje (ovisno o aranžmanu) vrijede uvjeti odabranog i odobrenog modela obročnog plaćanja s kojima će putnik prilikom takvog plaćanja biti upoznat. Prilikom izvršene rezervacije putnik potvrđuje da je upoznat s ovim OPĆIM UVJETIMA te da ih u cijelosti prihvaća što znači pravnu obvezu kako za putnika, tako i za agenciju.

Dinamika plaćanja rezervacija (osim ukoliko nije drugačije ugovoreno):

30% cijene aranžmana.

70% cijene aranžmana 14 dana prije početka korištenja usluge.

MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE

Pravo putnika na promjene i otkaz rezervacije

U slučaju da putnik želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom, poštom ili faxom). Ukoliko putnik otkáže aranžman, agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. do 30 dana prije polaska | 10% cijene aranžmana a najmanje 100 kn |
| 2. 29 - 22 dna prije polaska | 25% cijene aranžmana |
| 3. 21 - 15 dana prije polaska | 40% cijene aranžmana |
| 4. 14 - 8 dana prije polaska | 80% cijene aranžmana |
| 5. 7 – 0 dana prije polaska | 100% cijene aranžmana |
| 6. nakon polaska | 100% cijene aranžmana |

¹ Viša sila je okolnost na koju se ne može utjecati jer se ne može predvidjeti, pa samim time niti otkloniti (prirodni događaji: potresi, poplave, požari, suše; ratovi i ograničenja izdana od strane države: mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje; smrt pružatelja usluge ili njegove uže obitelji).

² Za naplatu iznos označen u EUR-ima preračunava se u HRK prema srednjem tečaju HNB-a na dan podnešenja predračuna.

³ Izvanredne okolnosti: bolest pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji, štrajk, terorističke akcije.



Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene odnosno ukoliko putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete agencija će zaračunati samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom putnika. Novi korisnik rezervacije preuzima sve obveze iz ovih Općih uvjeta.

U slučaju otkaza putnika zbog više sile ili izvanrednih okolnosti putnik je dužan predočiti pismenu potvrdu izdanu od strane ovlaštene ustanove, a „Travel Agency Dalmatia“ zaračunava samo stvarne već učinjene troškove. Agencija ne nadoknađuje putniku troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju putnik otkazuje.

Pravo agencije na promjene i otkaz rezervacije

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Agencija je dužna obavijestiti putnika o promjeni. Putnik je dužan u roku od 2 radna dana po primitku obavijesti prihvatiti ili odbiti izmijenjeni program. U slučaju odbijanja ili oglašivanja na izmijenjenu ponudu agencija se obvezuje vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvaćanja izmijenjenog programa smatra se da je ponuđen novi ugovor o putovanju s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema agenciji s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Ukoliko agencija nakon početka putovanja ne pruži odnosno ocijene da neće biti u mogućnosti ispuniti veći dio ugovorenih usluga može na svoj teret uz suglasnost putnika izvršiti promjene u daljnjem odvijanju programa i po završetku putovanja prema potrebi obeštetiti putnika za razliku između ugovorenih i pruženih usluga. Uz suglasnost i potpis putnika neizvršene se usluge mogu kompenzirati drugim uslugama i u tom slučaju putnik se odriče svih potraživanja prema agenciji. Ukoliko agencija nije mogla na odgovarajući način izmijeniti program ili ako putnik iz opravdanih razloga nije prihvatio izmjene, agencija mu je dužna na svoj trošak omogućiti povratak te mu nadoknadi ev. stvarno pretrpjenju štetu. Šteta se sastoji u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa i to na osnovu prigovora putnika. Najveći iznos štete može biti cjelokupna cijena aranžmana. Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor bez obveze naknade štete putniku ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti a koje bi da su se mogle predvidjeti bile opravdan razlog da agencija ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa, odnosno razlike između ugovorenog i pruženog. „Travel Agency Dalmatia“ na osnovi valjanih zakonskih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije početka putovanja ukoliko se za putovanje nije prijavio dovoljan broj putnika ovisno o aranžmanu, a što mora biti naznačeno na svakom programu putovanja ili iz nekog drugog opravdanog razloga. Agencija zadržava pravo izmjene satnice i smjera putovanja ili ostale neophodne izmjene u slučaju izvanrednih okolnosti ili više sile.

Obveze agencije

Obveza agencije je briga o provedbi ugovorenih usluga, te briga o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u cijelosti na ugovoren način, osim u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti.

Obveze putnika

Putnik je dužan: posjedovati sve potrebne valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise država kroz koje putuje; ostalih zakona i propisa država kroz koju putuje; voditi računa o propisima za prtljagu (putovanja koja uključuju zračni prijevoz, ukoliko prtljaga premašuje iznos uključen u cijenu aranžmana, putnik je obavezan na dodatno plaćanje prema tarifi zračnog prijevoznika); pridržavati se kućnog reda u smještajnim i ostalim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri; za putovanja u zemlje koje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju; davatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi (Voucher dobiven e-mailom). U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik snosi sve troškove i odgovara za učinjenu štetu.

Potvrdom rezervacije putnik se obvezuje da će ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu. „Travel Agency Dalmatia“ nije odgovoran za odluke carinskih, policijskih i dr. nadležnih tijela kojima se putniku zabranjuje ulaz u određenu zemlju.

ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti „Travel Agency Dalmatia“ o svim činjenicama u svezi svog zdravstvenog stanja i liječenja koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (alergija, akutna ili kronična bolest, poseban režim prehrane). Preporuča se uplata zdravstvenog osiguranja!

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik je dužan na dan dolaska odmah kod davatelja usluga reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti ured agencije u Lozovcu. Putnik je dužan surađivati sa davateljom usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji e-mailom, faxom ili poštom. Agencija će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje treće osobe odnosno druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos. Ovine se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinaciji, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno ugovorenih usluga iz aranžmana.

STVARI PUTNIKA (PRTLJAGA)

„Travel Agency Dalmatia“ ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, krađu prtljage, dragocjenosti i ostalih osobnih stvari putnika tijekom putovanja i boravka. Prateljel putnika od strane „Travel Agency Dalmatia“ pomoći će pritom putniku vodeći računa o predviđenom odvijanju programa. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se davatelju usluge – prijevozniku ili pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji. Preporuča se uplata police za osiguranje prtljage!

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati



trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Stranka daje privolu da se njezini osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

POPUSTI

U slučaju različitih mogućnosti popusta popusti se ne zbrajaju, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

NADLEŽNOST SUDA

Putnik i Agencija nastojat će eventualne sporove u primjeni ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom podvrgavaju se odluci nadležnog suda u Šibeniku, a mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

NAPOMENE

Ovi opći uvjeti vrijede isključivo za rezervaciju putovanja u kojem je „Travel Agency Dalmatia“ organizator putovanja, dok za rezervacije aranžmana u kojima je „Travel Agency Dalmatia“ posrednik za touroperatora odnosno drugu agenciju, vrijede opći uvjeti dotičnog touroperatora odnosno druge agencije. Ovi opći uvjeti vrijede za putovanja bez obzira na odredište. Za rezervaciju putovanja, ukoliko izričito nije drugačije ugovoreno, vrijede ovi opći uvjeti. Putnik potvrdom rezervacije i uplatom akontacije odnosno ukupnog iznosa potvrđuje svoju suglasnost s gore navedenim uvjetima.

Ovi opći uvjeti vrijede od 15.07.2009.!



Dalmatia
Travel Agency

For your complete holiday
accommodation | excursions | transfers
rent a car | paintball | rafting

Dalmatia travel | Skočić 6, 22221 Lozovac, Šibenik, Croatia.
ID KOD: HR-AB-22-15010005854 | www.dalmatia-travel.hr
M: +385 91 3683 323 | E: traveldalmatia@gmail.com