

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između Putničke agencije Žuti mačak, ski & surf odnosno ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuju odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Žuti mačak, ski&surf jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava i sl.).

3. CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10 % nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 10 %, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez troška otkaza, najkasnije u roku od dva dana od dostavljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik u navedenom roku, znači da je suglasan s novom cijenom.

4. PRIJAVE

Prilikom prijave kupac uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, preostalih 60% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja ili kada je rok do početka putovanja kraći od 30 dana. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Na dan prijave putnik potpisuje prijavnicu-ugovor pod naznakom "Upoznat sam s programom i općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam". Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja.

Za 'rezervacije na upit' treba uplatiti akontaciju 10% cijene aranžmana po osobi. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene rezervacije na upit, Žuti mačak, ski & surf zadržava uplaćenu akontaciju - 10% cijene aranžmana ako u programu nije drugačije navedeno. Svaka promjena potvrđene rezervacije aranžmana naplaćuje se 100,00 kuna ukoliko u programu nije drugačije navedeno.

5. UPLATE

Plaćanje se računa s danom kada putnik izvrši uplatu akontacije na blagajni agencije ili na račun Žuti mačak, ski & surf, odnosno na blagajni ovlaštene agencije. Akontacija iznosi 40% cijene aranžmana odnosno onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos putnik uplaćuje najmanje 30 dana prije putovanja, odnosno u roku koji je naznačen u programu. Ako putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, Žuti mačak, ski & surf smatra da je aranžman otkazan i ravna se prema uvjetima otkaza putovanja navedenih u 7. točki ovih općih uvjeta. Putnik je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev predstavnika putničke agencije Žuti mačak ski & surf, predložiti dokument/potvrdu o uplaćenom aranžmanu, u protivnome, putnik nema pravo započeti putovanje. Putna dokumentacija biti će vam predana po izvršenoj cjelovitoj uplati aranžmana najkasnije 10 dana prije početka putovanja.

6. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, Žuti mačak, ski & surf pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Ako u programu nije drugo navedeno, najmanji potreban broj putnika za pojedinu vrstu prijevoza je sljedeći: - za putovanje autobusom najmanje 30 putnika

- za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Europi najmanje 20 putnika
- za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika

za putovanje posebno ugovorenim letovima 80 % popunjenosti zrakoplova; vlakom ili hidrogliserom - prema uvjetima u pojedinom programu. Žuti mačak, ski & surf pridržava pravo na potpun ili djelomičan otkaz ugovora ako prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja ugovora, za Žuti mačak, ski & surf bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Žuti mačak, ski & surf pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa više sile, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti (novi vozni red, nesiguran položaj države u kojoj je organiziran program, prirodne nepogode ili drugi nepredvidivi razlozi na koje Žuti mačak, ski & surf ne može utjecati), bez posebne odštete i po važećim propisima u putničkom prometu. Žuti mačak, ski & surf ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovanu bilo kojom višom silom (2. točka). U takvom slučaju putniku će osigurati usluge u drugom obliku, koliko dopuštaju okolnosti. Ukoliko Žuti mačak, ski & surf otkáže putovanje, putnik ima pravo na povrat cjelokupnoga uplaćenog iznosa cijene aranžmana, ali nema pravo na namiru troškova vize, cijepjenja ili sličnih usluga što je potrebno za pojedini program. Žuti mačak, ski & surf će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Žuti mačak, ski & surf ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, Žuti mačak, ski & surf će putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak.

Važna napomena: ako organizator prije početka putovanja značajnije izmjeni program ili smještaj ili cijenu dužan je o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku i ponuditi mu novi ugovor s izmijenjenim uvjetima. Putnik se u roku od najkasnije 2 dana mora izjasniti o prihvatanju ili odbijanju novog programa. Ako putnik odbije izmjene organizator putovanja vraća putniku uplaćeni iznos a putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik prihvati izmijenjeni program putovanja nema pravo na naknadu štete iz tog naslova.

7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Želi li putnik otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova. Žuti mačak, ski & surf u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

do 30 dana prije polaska - 10% cijene aranžmana, a najmanje 100,00 kn,
29-22 dana prije polaska - 25% cijene aranžmana
21-15 dana prije polaska - 40% cijene aranžmana
14-8 dana prije polaska; 80% cijene aranžmana
7-0 dana prije polaska; 100% cijene aranžmana

ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Uz usmeni otkaz putnik treba potpisati otkazni dokument kojega mu prodavač pripremi. Ako odbije potpisati taj dokument, računa se da nije otkazao putovanje. Ako su u programu određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu. Navedeni troškovi otkaza primijenjuju se na promjene nadnevka polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ukoliko putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne vraća se trošak nabave viza ni putnih isprava. ZBOG SVEGA NAVEDENOGA, PREDLAŽEMO DA PUTNIK UPLATI OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA U PUTNIČKOJ AGENCIJI ILI IZRAVNO U OSIGURAVAJUĆOJ TVRTKI.

8. PUTNIKOV PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje od rizika otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge samo uz prethodnu napisanu suglasnost mjesnoga (lokalnoga) agenta kojega je ovlastio Žuti mačak, ski / surf, s tim da putnik o takvoj promjeni obavijesti Žuti mačak, ski & surf kao organizatora putovanja najkasnije 8 dana po povratku s putovanja. Ako pak organizator nakon početka putovanja nije pružio veći dio usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati veći dio uglavljenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te ako je potrebno obeštetiti putnika za razliku u cijeni između uglavljenih i stvarno pruženih usluga.

9. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga u svakoj su državi različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za

bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno.

10. SMJEŠTAJ U SOBE /APARTMANE

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman sa posebnim odlikama, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu odnosno cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev (komfor, orijentacija sobe, kat ili sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

11. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

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 raskida ugovora ukoliko cijepljenje nije protivno putnikovu zdravlju. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

12. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

13. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti ("Narodne novine" br. 8/96 - u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i osiguranja od otkaza putovanja. Prihvaćanjem ugovora o organiziranju putovanja, koji čine i ovi uvjeti putovanja, kupac potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnih osiguranja. **Važna napomena -polica osiguranja ne može se ugovoriti naknadno.**

14. JAMČEVNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravajuće društvo ALLIANZ OSIGURANJE Zagreb, tel: 01/3670 367, fax: 01/3670 355, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Priloženi dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti agencije. Putnik je dužan priložiti dokaz o uplati aranžmana.

15. JAMČEVNO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Žuti mačak, ski & surf ima s osiguravajućim društvom Allianz osiguranje Zagreb d.d., sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na aranžman.

16. ODGOVORNOST PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika i kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishodenje viza;
- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i / ili neispravnost putnih isprava koje dovede do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz točke 7;
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja;
- pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri;
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).
- putnik odgovara za štetu organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima povređuje čast i ugled organizatora putovanja.

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

17. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

-PROVEDBA USLUGA Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te 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 neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator odgovara

Žuti mačak, ski & surf

putniku za štetu ako je prigodom izbora davatelja usluga propustio ponašati se kao dobar organizator putovanja. Ne postoji odgovornost organizatora ako angažira davatelja usluga za kojeg je provjerio da je solventan, pažljiv i poslovan. -KVALITETA USLUGA Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima države u kojoj se usluga treba izvršiti.Organizator je dužan upozoriti putnika o stupnju standarda države u kojoj se usluga pruža (različitosti u odnosu na standarde države u kojoj putnik prebiva ili boravi) te o mogućnosti odstupanja od programa zbog lokalnih običaja i pravila države . Hotelske usluge, prijevozne usluge (autobus, vlak, brod itd.) kategorizirane su i opisane prema standardima države u kojoj se u toku putovanja boravi. -NAKNADA ŠTETE Zahtjev za naknadu štete, nastale zbog potpunog ili djelomičnog nepružanja usluge, a koja je nastala krivnjom davatelja usluge, putnik može postaviti izravno davatelju usluge. U tom slučaju organizator je dužan pomoći putniku u ostvarenju njegovih prava. -SLUČAJEVI VIŠE SILE Organizator je dužan u slučaju prometne nesreće, vremenske nepogode, terorističkog akta ili bilo kog drugog izvanrednog događaja više sile, pružiti putniku odgovarajuću pomoć u skladu s pravilima države u kojoj se usluga pruža. U takvim slučajevima organizator nije u obvezi osigurati sve uglavljene usluge ovisno o uputi državnih vlasti države u kojoj se događaj zbio. Organizator može skratiti boravak putnika ako država ne jamči njihovu sigurnost. -PUTNIKOVA OZLJEDA ZA VRIJEME TRAJANJA PUTOVANJA Ako je putnik ozlijeđen za vrijeme pružanja usluge koja je sastavni dio programa, putnik mora pribaviti liječničku potvrdu o stupnju ozljede te pridržavati se svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Ako se organizator putovanja ponašao u skladu s gospodarskim običajima , tada organizator nije u obvezi nadoknaditi štetu putniku. U protivnom postoji odgovornost organizatora putovanja za štetu (uključeni svi vidovi štete prema hrvatskim propisima odnosno prema stranim propisima) koju trpi putnik do visine cijene programa koji je uplaćen. Ovo ograničenje iznosa naknade ne vrijedi ako je organizator štetu uzrokovao namjerno ili krajnjom nepažnjom. Za razliku štete putnik se može namiriti od davatelja usluge. U tom slučaju organizator putovanja dužan je pomoći putniku u ostvarenju njegovih prava. - NEKVALITETNA USLUGA Putnik je dužan odmah reklamirati manjkavu ili nekvalitetnu uslugu kako bi organizator poduzeo sve za sprečavanje daljnje moguće štete putniku. Organizator je dužan otkloniti uzrok žalbe na loše izvedenu uslugu. Ukoliko to nije moguće putnik i predstavnik organizatora sastavljaju poseban zapisnik izjavu koji postaje podloga za obeštećenje. Reklamacija po povratku s puta i prigovori bez pismenog zapisnika smatrat će se neosnovanima.

18. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenim putem. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe. VAŽNA NAPOMENA organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane - ponude u zadnji čas kao ni na posebne ponude. Pritužbeni postupak:

Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponudeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismeni zapisnik-izjavu.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenome roku od 8 dana. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

19. NADLEŽNOST SUDA

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja mjerodavan je sud u Zagrebu .

ODGOVORNI ORGANIZATOR:

ŽUTI MAČAK, SKI & SURF

Žuti mačak, d.o.o.

Putnička agencija, Palmotićeve 23,Zagreb, Hrvatska

I.D. HR-AB-01-080233504

Zagreb, 01.09.2013.

HR-AB-01-080233504 IBAN HR1424840081100160323 OIB 39860088466