

OPĆI UVJETI PUTOVANJA PBZ CARD D.O.O., PUTNIČKA AGENCIJA

1. ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA U OVIM OPĆIM UVJETIMA

Opći uvjeti – Opći uvjeti putovanja PBZ Card d.o.o., putnička agencija

Ugovor – ugovor o organiziranju putovanja, kojeg su Organizator putovanja, odnosno druga od njega ovlaštena osoba, i Ugovaratelj putovanja zaključili u svrhu realizacije putovanja prema točno određenom Programu putovanja odnosno prema Individualnom programu putovanja.

Organizator putovanja – PBZ Card d.o.o., putnička agencija

Ugovaratelj putovanja – svaka osoba koja s Organizatorom putovanja zaključio Ugovor o organiziranju putovanja, bez obzira tko je Putnik

Putnik – osoba koja osobno poduzima putovanje, neovisno o tome da li je ona istovremeno i Ugovaratelj putovanja

Paket aranžman – unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga koje čine cjelinu, a pružaju se u vremenu od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje te se prodaju po ukupnoj, unaprijed utvrđenoj cijeni

Program putovanja – svaki objavljeni promidžbeni materijal koji se odnosi na točno određeni Paket aranžman kojim je ujedno i opisan plan putovanja te u tom pogledu, i kao takav predstavlja opću ponudu Organizatora putovanja koji sklapanjem Ugovora čini sastavni dio tog Ugovora, pod uvjetom da samim Ugovorom nije što drugo određeno

Individualni program putovanja – Paket aranžman izrađen na zahtjev zainteresiranog Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika

Voucher – pisana isprava koja glasi na ime ili na određenu grupu putnika te sadrži neprenosivo pravo osoba na čije ime glasi na usluge koje su u njoj navedene odnosno nalog neposrednom davatelju usluga da osobama na čije ime glasi pruži navedene usluge

Subagent – treće osobe putem kojih Organizator putovanja promovira, prodaje i ugovara svoja putovanja.

Svi termini koji se spominju u ovim Općim uvjetima, a počinju velikim slovom imaju značenje kakvo im je dano u ovoj točki Općih uvjeta pod uvjetom da nisu drugačije definirani Ugovorom.

2. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti, Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja sastavni su dio Ugovora. Podaci sadržani u Programu putovanja odnosno Individualnom programu putovanja mogu biti mijenjani Ugovorom, u kojem slučaju je mjerodavno ono što su Organizator putovanja i Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ugovorili Ugovorom. U slučaju da su odredbe Ugovora i/ili Programa putovanja odnosno Individualnog programa putovanja i/ili Općih uvjeta različitog sadržaja, na ugovorni odnos između Ugovaratelja putovanja/Putnika i Organizatora putovanja primijenit će se prvo Ugovor, zatim Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja i na kraju Opći uvjeti.

Potpisom Ugovora ili vouchera ili potvrde rezervacije ili suglasnosti za terećenje kartice Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete.

Ugovor se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Organizatora putovanja odnosno Subagenta i Ugovaratelj putovanja i nakon što je u cijelosti uplaćena ugovorena cijena ili dio cijene te je nesporno osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma.

Pod uvjetom da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati Ugovor, isti postaje obavezujući odnosno proizvodi pravne učinke tek kada Organizator putovanja primi cijeli iznos ugovorene cijene u cijelosti odnosno dio cijene ako je nesporno osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma.

U slučaju da je Putnik maloljetno dijete, a Ugovaratelj putovanja nije roditelj (skrbnik) tog djeteta, Ugovor se smatra obavezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada su ispunjenje gore navedene pretpostavke i kada se roditelj djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama Ugovora, potpisom tog Ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti.

3. PRIJAVE I PLAĆANJE

Prijavu putovanja može izvršiti svaka osoba navodeći imena putnika i njegove/njihove druge podatke u svrhu realizacije putovanja, i to neposredno u poslovnicu Organizatora putovanja, telefonom, telefaksom, e-mailom ili drugim sredstvima komunikacije, kao i kod ovlaštenih Subagenata.

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik dužan je, na zahtjev Organizatora putovanja, dostaviti sve podatke i dokumente potrebne radi realizacije Ugovora. Organizator putovanja imao prvo zadržati i zadržati preslike dokumenata ukoliko je to potrebno za realizaciju Ugovora o organiziranju putovanja. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne dostavi tražene podatke putovanja u roku i na način naveden u zahtjevu Organizatora putovanja, smatra se da je odustao od Ugovora. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik odgovoran je za svu štetu koja za njega ili Organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

Prije zaključenja Ugovora, Ugovaratelj putovanja dužan je izvršiti uplatu akontacije u visini 40% cijene aranžmana po Putniku, a razliku do pune cijene aranžmana dužan je uplatiti najkasnije 15 dana prije polaska Putnika na putovanje. Ako Ugovaratelj putovanja ne uplati preostali iznos cijene u predviđenom roku, smatrat će se da je Ugovor otkazan i Organizator putovanja pridržava postupiti prema točki 9. ovih Općim uvjetima.

Smatra se da je Ugovaratelj putovanja ispunio obvezu uplate akontacije s danom u kojem je uplatio iznos na ime akontacije u korist računa Organizatora putovanja, odnosno s danom u kojem je Organizator putovanja primio od Ugovaratelja putovanja pisanu suglasnost o terećenju njegove kreditne kartice u svrhu plaćanja akontacije ili ugovorene cijene putovanja.

Kod Individualnih programa putovanja, akontacija se uplaćuje prema cjeniku Organizatora putovanja, kojim se uplatom smatra da je Ugovaratelj putovanja prihvatio Individualni program putovanja.

U slučaju otkaza prihvaćenog Individualnog programa putovanja, neće se primijeniti točka 9. Općih uvjeta, te Organizator putovanja pridržava pravo zadržati uplaćeni iznos na ime akontacije.

Uplaćena akontacija uračunat će se u cijenu putovanja. Ako Organizator putovanja nije u mogućnosti potvrditi rezervaciju po kojoj je uplaćena akontacija, uplaćeni iznos na ime akontacije vratit će uplatitelju, u cijelosti.

4. CIJENA PAKET ARANŽMANA, POSEBNE USLUGE

Cijene Paket aranžmana objavljene su u kunama i vrijede od dana objave Programa putovanja. Cijena Paket aranžmana, ako Ugovorom nije drugačije određeno, u pravilu uključuje usluge prijevoza, smještaja i ugostiteljskih usluga, troškove organizacije putovanja i obvezna zakonska osiguranja (jamčevina). Cijena Paket aranžmana u pravilu ne uključuje, osim ako nije drugačije ugovoreno, pristojbe zračnih luka, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju te neobvezatne sadržaje.

Organizator putovanja dužan je osigurati izvršenje posebnih usluga pod uvjetom da su te usluge (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) kao takve navedene i opisane u Programu putovanja i pod uvjetom da ih je Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik naručio prije/prilikom zaključenja Ugovora.

U slučaju u kojem posebne usluge nisu sastavni dio Programa putovanja, a koje Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik može naručiti prije odnosno tijekom putovanja, Organizator putovanja će nastojati osigurati pružanje tih usluga od njihova neposredna davatelja. U tom slučaju Ugovaratelj putovanja odnos Putnik dužan je izvršiti uplatu cijene za tražene posebne usluge na način i u roku kako to zahtijeva neposredni davatelj tih usluga, uvećanu za naknadu pribave tih usluga koja pripada organizatoru putovanja i u slučaju odustanka Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika od naručenih posebnih usluga.

Eventualni posebni popusti na punu cijenu Paket aranžmana, npr. za djecu ili druge pogodnosti za putnike, primjenjuju se samo ako su naznačeni na Programu putovanja.

5. PROMJENA CIJENE PAKET ARANŽMANA I PRAVO NA RASKID UGOVORA ZBOG POVEĆANJA CIJENE

Cijene Paket aranžmana izražene su u kunama na temelju odnosa vrijednosti kune i stranih valuta po prodajnom tečaju Privredne Banke d.d., Zagreb važećem na dan zaključenja Ugovora.

Organizator putovanja pridržava pravo povećanja ugovorene cijene Paket aranžmana u slučaju promjene tečaja u odnosu na tečaj koji je bio važeći na dan zaključenja Ugovora, te povećanja cijene usluga koje čine Paket aranžman, a osobito povećanja cijena prijevoza, uključujući gorivo, cestarinu i sl., povećanja cijena smještaja i tarifa prijevoznika. U tom slučaju ukupna cijena Paket aranžmana povećava se reciprocno povećanju cijene svake pojedine usluge te njezinom udjelu u formiranju ukupne cijene Paket aranžmana.

U slučaju da povećanje cijene Paket aranžmana iznosi do 10%, Organizator putovanja dužan je o takvom povećanju cijene obavijestiti Ugovaratelja putovanja.

U slučaju da povećanje cijene iznosi više od 10%, Ugovaratelj putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, uz pravo na povrat plaćene cijene, bez obveze nadoknade štete Organizatoru putovanja, pod uvjetom da je o raskidu Ugovora obavijestio Organizatora putovanja najkasnije u roku tri (3) radna dana od primitka pisane obavijesti o povećanju cijene većem od 10%. Ne otkazuje li putovanje u navedenom roku, smatra se da je Ugovaratelj putovanja suglasan i da je prihvatio promjenu odnosno povećanje cijene.

6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Putnom dokumentacijom se smatraju dokumenti koje je Organizator putovanja dužan predati Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku a koji su potrebni da bi se realiziralo putovanje iz Ugovora (primjerice original voucher, program putovanja, zrakoplovne karte, eventualne pisane obavijesti i sl.)

Svi putni dokumenti bit će dostavljeni putniku najkasnije 7 dana prije polaska na put, ako je Organizator putovanja odnosno Individualnim programom putovanja nije drugačije navedeno. Radi izbjegavanja

bilo kakvih dvojbi, putnom dokumentacijom u smislu Općih uvjeta ne smatraju se putne isprave.

7. PROMJENA UGOVORA / PAKET ARANŽMANA

Ako Organizator putovanja prije početka putovanja značajnije izmijenjeni Ugovoreni Paket aranžman (program, smještaj ili cijenu i sl.) dužan je o tome, bez odgode, obavijestiti Ugovaratelja putovanja u pisanom obliku. Organizator putovanja u toj obavijesti može Ugovaratelju putovanja ponuditi izmijenjeni Paket aranžman odnosno Ugovor uz naznaku izvršenih izmjena i utjecaju tih izmjena na ugovorenu cijenu putovanja. Ugovaratelj putovanja je dužan u roku od 2 (dva) radna dana od prijema takve ponude obavijestiti Organizatora putovanja o prihvatu ili odbijanju ponuđenih izmjena.

U slučaju da Ugovaratelj putovanja odbije izmjene, ima pravo raskinuti Ugovora bez obveze na naknadu štete i troškova koja eventualno zbog toga može nastati Organizatoru putovanja ili pravo da za plaćenu cijenu koristi drugo odgovarajuće putovanje ako mu Organizator putovanja takvo putovanje ponudi, bez obveze nadoplate cijene ako je cijena tog putovanja viša odnosno uz pravo na povrat preplaćene cijene ako je cijena tog putovanja niža. Ako Ugovaratelj putovanja u tom slučaju raskine Ugovor ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti.

Ako se Ugovaratelj putovanja oglašuje na ponudu Organizatora putovanja, smatrat će se da je ponudu odbio te se Ugovor, protekom roka navedenog u prethodnom članku, smatra raskinutim.

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nema pravo na naknadu štete ako do izmjene Paket aranžmana dođe zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje Organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti.

Ako Organizator putovanja nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili cijeni da ih neće biti u stanju osigurati, može na svoj teret uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene Paket aranžmana te ako je potrebno obešteti Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga.

Ako nije moguće na odgovarajući način izmijeniti Paket aranžman ili Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne prihvati izmjene iz opravdanih razloga, Organizator putovanja je dužan na svoj trošak omogućiti Putniku povrat do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je on s time suglasan, te mu je dužan izvršiti povrat iznosa koji odgovara dijelu cijene neiskorištenog dijela Paket aranžmana.

Putnik tijekom putovanja može promijeniti Paket aranžman, odnosno ugovorene usluge samo uz prethodno dobivenu pisanu suglasnost Organizatora putovanja, pod uvjetom da prilikom promjene putovanja izvrši uplatu razlike cijene ukoliko takva promjena povisuje cijenu Paket aranžmana.

8. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Bez obveze na naknadu štete Ugovaratelj putovanja odnosno Putniku, Organizator putovanja može otkazati putovanje zbog više sile koja može nastupiti prije ili za vrijeme putovanja i u slučaju da se za putovanje ne prijavi dovoljan broj Putnika, koji je naznačen u svakom Programu putovanja. U slučaju da Organizator putovanja otkazuje putovanje zbog nedovoljno prijavljenog broja putnika to pravo na otkaz može ostvariti najkasnije do 5 kalendarskih dana prije polaska.

Ako Organizator putovanja otkáže putovanje, Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ima pravo na povrat cijelog uplaćenog iznosa cijene putovanja, ali nema pravo na naknadu troškova vize, cijepjenja ili sličnih usluga.

9. OTKAZ I PREKID PUTOVANJA OD STRANE UGOVARETELJA PUTOVANJA/PUTNIKA

a. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik otkáže putovanje, Organizator putovanja zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o vremenu otkazivanja putovanja i to na sljedeći način:

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

Ako su stvarno nastali troškovi odnosno udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ovi otkazni rokovi se primjenjuju i u slučaju promjene datuma polaska. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik za vrijeme trajanja putovanja otkáže putovanje zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti u vrijeme zaključenja Ugovora, odnosno otkloniti niti izbjeći, Organizator putovanja ima pravo samo na naknadu stvarno nastalih troškova. Ako su u Programu putovanja određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom Programu putovanja.

b. Pri ugovaranju charter putovanja, incentive putovanja, putovanja na krstarenja, putovanja na tečajeve stranih jezika u inozemstvu, putovanja na kongrese, sajmove, te drugih specifičnih programa, kao i

programa koji se odvijaju u terminima božićnih, novogodišnjih, uskršnih i ostalih blagdana, vrijede posebni uvjeti naplate troškova otkaza putovanja. Organizator putovanja u slučaju otkaza Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika pridržava pravo naplate svih nastalih troškova, koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana, bez obzira na rokove otkaza naznačenih pod točkom 9.a. Općih uvjeta.

U slučaju otkazivanja putovanja kojeg je dio prijevoz zrakoplovom i/ili brodom, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika odnosno broдача.

Usmeni otkaz Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom, telefaksom ili e-mailom. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje.

Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik, na vlastiti zahtjev, prekinu putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.

10. ZBUNA OSIGURANJA

Ugovorena cijena putovanja ne uključuje osiguranje od rizika nesretnog slučaja i/ili bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje od otkaza putovanja kao niti putno zdravstveno osiguranje. Organizator putovanja dužan je prilikom zaključenja Ugovora, Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku ponuditi navedena osiguranja. Ugovor o osiguranju može se ugovoriti neposredno kod osiguravatelja koji nude ugovaranje takvih osiguranja ili kod Organizatora putovanja, koji u tom slučaju nastupa u ime i za račun osiguratelja.

11. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti Organizatora putovanja o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika, a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim Programima putovanja navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavu odgovarajućih dokumenata, sve to prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije za putovanje u pojedine zemlje odnosno pravilima zemlje u koju se ili kroz koju putuje, pa je Putnik dužan cijepiti se i/ili pribaviti odgovarajući dokument o cijepljenju. Putnik je odgovoran za posjedovanje valjanih potvrda i dokumenata o cijepljenju. Ukoliko putovanje ne bude započeto ili bude prekinuto iz razloga što putnik nije izvršio cijepljenje, odnosno ne posjeduje odgovarajući dokument o cijepljenju, primijenit će se točka 9. Općih uvjeta.

12. PUTNE ISPRAVE

Putnici su dužni, o vlastitom trošku, pribaviti i posjedovati valjane putne isprave za cijelo vrijeme trajanja putovanja. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik isključivo je odgovoran za slučaj u kojem nije u mogućnosti ostvariti putovanje zbog neposjedovanja valjanih putnih isprava. U tom slučaju smatra se da je Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik otkazao putovanje, te će se primijeniti točka 9. Općih uvjeta.

U slučaju krađe ili gubitka putnih isprava za vrijeme putovanja Putnik će sam snositi troškove pribavljanja novih isprava, kao i troškove koji iz toga mogu proizaći. Organizator putovanja pomoći će putniku u slučaju krađe/gubitka putnih isprava, pri tome vodeći računa o normalnom odvijanju Programa putovanja. Organizator putovanja neće biti odgovoran za odluke carinskih, policijskih i drugih službenih tijela kojima se Putniku ne dozvoljava ulazak ili izlazak iz pojedine zemlje te se u tom slučaju primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na otkaz i prekid putovanja od strane Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika. Ako je za pojedino putovanje potrebna viza, Organizator putovanja može, uz posebnu doplatu, posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s Ugovarateljem putovanja odnosno Putnikom. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize.

13. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima (npr. hoteli, hosteli, apartmani, koledž, rezidencije, privatni smještaji i dr.) odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne ugrožavati redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Organizatorom putovanja.

Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja, Organizator putovanja osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika.

Ako je u slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

Putnik je dužan pridržavati se deviznih i carinskih propisa Republike Hrvatske, kao i zakonskih propisa zemalja u koje i kroz koje putuje. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja propisa, sve nastale troškove snosi Putnik.

14. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja dužan je brinuti se o provedbi usluga kao i o izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika te brinuti se o pravima i interesima Putnika sukladno trgovačkim običajima u turizmu. Organizator putovanja dužan je Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja i odgovara Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku zbog eventualnog neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja usluga. Organizator putovanja nije odgovoran za eventualne pogreške koje nastanu prilikom objave Programa putovanja/Paket aranžmana.

Organizator putovanja dužan je sve ugovorene usluge izvesti u potpunosti i kako je opisano u Programu putovanja, osim u slučaju više sile (prometne nezgode, vremenske nepogode, terorističkog akta i slično). U takvim slučajevima Organizator putovanja će osigurati pružanje usluge ovisno o uputama državnih vlasti zemlje u kojoj se događa zbio. Ako zemlja koja je obuhvaćena Programom putovanja u vrijeme polaska ili tijekom putovanja ne jamči sigurnost boravka i/ili tranzita, Organizator putovanja ima pravo prilagoditi Program putovanja tim okolnostima.

Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima zemlje u kojoj se usluga izvršava. Organizator putovanja isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima, Organizator putovanja nije dužan podmiriti sve dodatne troškove Putnika. U slučaju terorističkih akcija, prirodnih katastrofa, epidemija, nemira i ratova u pojedinim regijama, te drugih razloga na koje Organizator putovanja ne može utjecati, a dogode se tijekom putovanja, Organizator putovanja je u obvezi omogućiti Putniku povrat u mjesto polaska.

Organizator putovanja će upozoriti Ugovaratelja putnika odnosno Putnika o stupnju standarda zemlje putovanja (različitosti u odnosu na standarde u kojoj Putnik prebiva ili boravi) te o mogućnosti odstupanja od Programa putovanja zbog lokalnih običaja i pravila.

15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOĆNOSTI ILI STEČAJA - JAMČEVINA

Organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja zbog koje putovanje ne bude poduzeto odnosno radi naknade troškova povratka Putnika u mjesto polaska. U slučaju nastupa osiguranog slučaja, Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru ili na drugoj odgovarajućoj ispravi i na zahtjev osiguravatelja dostaviti potrebnu dokumentaciju.

16. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na Paket aranžman.

17. UVJETI PRIJEVOZA PUTNIKA U ZRAČNOM PRIJEVOZU

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

18. PRTLJAGA

Organizator putovanja nije odgovoran za uništenje, ukrađenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam i korištenje sefa) odnosno u sredstvima prijevoza. Prijavu svakog oštećenja/otuđenja Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta.

19. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni i prijevozni kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji države u kojoj se Putnik nalazi za vrijeme putovanja, važećoj u trenutku izdavanja Programa putovanja. Sve usluge u ponudi smještajnih i prijevoznih jedinica (hotela, apartmana, vlak i sl.) pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, zbog čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti i neusporedivi. Organizator putovanja nije odgovoran za informacije koje nisu u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim Programima putovanja, a koje Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik dobije od strane trećih osoba.

20. PRIHVAT I SMJEŠTAJ PUTNIKA

Raspored u smještajne objekte određuje se na recepciji smještajnog objekta. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnih svojstava, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu, apartman, kabinu i sl. opisanu u Programu putovanja.

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik koji želi putovati s kućnim ljubimcima, dužni su prije zaključenja Ugovora zatražiti informaciju od Organizatora putovanja o mogućnosti boravka kućnih ljubimaca u smještajnom objektu i eventualnoj doplati cijene za iste.

Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja, u protivnom Putnik sam snosi eventualne dodatne troškove.

21. REKLAMACIJE

U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik izjavi prigovor koji se odnosi na neispunjenje odnosno djelomično ispunjenje pojedine usluge koja čini Paket aranžman, dužan je taj prigovor podnijeti osobi koja je dužna tu uslugu uredno izvršiti, odmah po saznanju, a Organizatoru putovanja u roku 8 dana od završetka putovanja. Prigovor uložen nakon proteka navedenog roka, Organizator putovanja nije dužan uzeti u razmatranje.

Putnik je dužan surađivati s Organizatorom putovanja i neposrednim davateljem usluga radi otklanjanja uzroka prigovora. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije, a koje odgovara ugovorenoj usluzi po vrsti i kvaliteti, Organizator neće uzvraćati naknadu reklamaciju Putnika, niti je na nju obvezan odgovoriti.

Ako niti nakon prigovora usluga nije pružena na ugovoreni način, Putnik je dužan zatražiti pisanu potvrdu od osobe koja je dužna uredno izvršiti tu uslugu i istu priložiti uz svoju pisanu reklamaciju najkasnije u roku osam dana nakon povratka s putovanja, a u protivnom Organizator putovanja istu nije dužan uzeti u obzir. Reklamacije po povratku s putovanja bez priložene potvrde, smatrat će se neosnovanima.

Organizator putovanja je dužan donijeti pisani odgovor na prigovor u roku od 14 dana po njegovu primitku, te ima pravo tražiti odgodu rješavanja reklamacija zbog potrebe prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluga. Organizator će rješavati samo one reklamacije kojima se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Dok Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne primi odluku Organizatora putovanja, odriče se pokretanja bilo kakvih postupaka vezanog uz prigovor te davanja informacija u medije. Najviša naknada po reklamaciji može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika na naknadu nematerijalne štete.

U slučaju sklapanja ugovora po «fortuna sistem», ili „last minute“ ponude Putnik nema pravo prigovora na smještaj.

22. OBVEZE RAZMATRANJA MOGUĆNOSTI MIRENJA

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ili u svezi s Ugovorom, njegove ugovorne strane se obvezuju najprije razmotriti mogućnost rješavanja tih spornih pitanja u postupku mirenja u skladu s Pravilnikom odabranog Centra za mirenje i Zakona o mirenju. Ako Ugovorne strane utvrde da postoji mogućnost mirnog rješenja spornog pitanja Ugovorne strane će odrediti Centar koji će provesti mirenje i članove vijeća mirenja.

23. SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

Ugovorne strane će sva sporna pitanja koja proizađu iz ovog Ugovora pokušati riješiti mirnim putem sukladno točki 22. Općih uvjeta, u protivnom sporazumno utvrditi nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu i primjena važećih propisa Republike Hrvatske.

24. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci Putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja, uključivo i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu, te osiguravateljima ukoliko Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ugovara izabrana osiguranja preko Organizatora putovanja, kao i za daljnju međusobnu komunikaciju. Organizator putovanja je obavezuje da će se dobivenim podacima koristiti samo u svrhu realizacije tražene usluge te da neće podatke iznijeti, dati ili prodati trećoj osobi. Osobni podaci čuvaju se u bazi podataka, u skladu s odlukom Uprave Organizatora putovanja o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

25. PRIMJENA OPĆIH UVJETA NA KRSTARENJE/PRIJEVOZ BRODOM

Kada se Program putovanja odnosi na krstarenje, odnosno uključivo prijevoz brodom, isključuje se primjena Općih uvjeta u odredbama koje su drugačije uređene općim uvjetima broдача te se u tim slučajevima primjenjuju opći uvjeti broдача, osim u pogledu prava Organizatora putovanja na otkaz putovanja ukoliko se nije prijavio dovoljan broj putnika u kojem slučaju se putovanje može otkazati ako se prijavi nedostatak broj Putnika određenim odredbama bilo općih uvjeta broдача bilo Općih uvjeta.

Potpisom Ugovora kojeg je sastavni dio Program putovanja iz gornje odredbe, Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik potvrđuje da je primio Opće uvjete broдача, da je suglasan da isti čine sastavni dio Ugovora, te odredbe općih uvjeta broдача prihvaća u cijelosti.

26. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 15. siječnja 2013. godine.

Danom donošenja Općih uvjeta putovanja PBZ CARD d.o.o., putnička agencija stavlja se izvan snage Opći uvjeti putovanja PBZ CARD d.o.o., putnička agencija od listopada 2008. godine.

Zagreb, siječanj 2013.