

Opći uvjeti za paket-aranžmane – Hrvatski klub putnika d.o.o.

Opći uvjeti za paket-aranžmane – Hrvatski klub putnika d.o.o.

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: ugovor ili ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Hrvatski klub putnika d.o.o. Velimira Škorpika 17b, 22000 Šibenik, OIB: 76534855615 (dalje: Hrvatski klub putnika d.o.o. ili Organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljem tekstu: putnik), te ugovora o kupoprodaji ostalih usluga turističke agencije.

1.2. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno.

1.3. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. OPĆI UVJETI ZA PAKET-ARANŽMANE

2.1. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu

2.1.1. Opći uvjeti za paket-aranžmane primjenjuju se na paket aranžmane koje organizira Hrvatski klub putnika d.o.o. te za paket aranžmane drugih organizatora putovanja koje posreduje Hrvatski klub putnika d.o.o.. Smatra se da se primjenjuju opći uvjeti Hrvatskog kluba putnika d.o.o. ako u ugovoru o putovanju nije drugačije određeno. Na paket aranžmane kojih Hrvatski klub putnika d.o.o. nije odgovorni organizator primjenjuju se opći uvjeti odgovornog organizatora te Hrvatski klub putnika d.o.o. ne odgovara za provedbu istih.

2.1.2. Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju određena kao organizator putovanja i jamči za provedbu objavljenog programa prema sadržaju aranžmana.

2.1.3. U slučaju da je ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

2.1.4. U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatrat će se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom naručio aranžman. Putnik je u obvezi upoznati se sa Općim i posebnim uvjetima objavljenima na internetskoj stranici www.hrvatskiklubputnika.com, odnosno na bilo kojoj svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Hrvatski klub putnika d.o.o. omogućuje kupnju vlastitih aranžmana ili aranžmana u organizaciji drugih organizatora.

2.1.5. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket aranžmanu i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

2.1.6. Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora i putnika, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.

2.2. Prijava

2.2.1. Prijave za aranžman koji u svojoj ponudi nudi Hrvatski klub putnika d.o.o. mogu se izvršiti u poslovnicama Hrvatskog kluba putnika d.o.o., u poslovnicaama ovlaštenih putničkih agencija posrednika koji nude paket aranžmane kojih je Hrvatski klub putnika d.o.o. odgovorni organizator, i to dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom, telefonom ili putem interneta. Prilikom prijave Hrvatski klub putnika d.o.o. i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o putnikovu paket aranžmanu ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti

podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva program putovanja te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

2.2.2. Na temelju primljene prijave Hrvatski klub putnika d.o.o. će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun), a proizvodi pravne učinke ako i kada Hrvatski klub putnika d.o.o. do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 20% cijene, a ostatak najkasnije 30 dana prije datuma polaska. Organizator i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja.

2.2.3. Putnik koji prilikom prijave ne stavi Hrvatskom klubu putnika d.o.o. na raspolaganje točne podatke, odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka. U slučaju da se osobni podaci Putnika mijenjaju do polaska na putovanje, potrebno je prijavu izvršiti s onim osobnim podacima koje će Putnik imati u trenutku putovanja (npr. promjena prezimena uslijed vjenčanja.)

2.2.4. Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Hrvatski klub putnika d.o.o. ili kada putnik izvrši uplatu na ime cijene paket-aranžmana bez obzira na to je li Ugovor potpisan.

2.2.5. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba upućena Hrvatskom klubu putnika d.o.o. usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije ili konkludentna radnja koja potvrđuje da je putnik prosljedio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

2.2.6. Prilikom rezervacije na upit (RQ-request) putnik plaća polog u visini koja je određena ljestvicom troškova otkaza odgovornog organizatora i koja nije manja od 10% ukupne cijene. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora putovanja postaje pravno obvezujuće za putnika i za organizatora putovanja, ukoliko odgovorni organizator potvrdi ovakvu rezervaciju na upit.

2.2.7. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane organizatora, vrijede uvjeti o sklapanju ugovora koji su označeni na opcijskoj ispravi. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili stop bookinga.

2.2.8. U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje turističkog aranžmana putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjivi posebni uvjeti te ponuda objavljeni na internetskoj stranici Hrvatskog kluba putnika d.o.o. odnosno na internetskoj stranici posrednika. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice. Uvjet sklapanja ugovora o putovanju putem interneta je uplata cjelokupne cijene aranžmana.

2.2.9. LOYALTY CLUB. Mogućnost nadoplate i učlanjenja u Loyalty Club po cijeni jednokratne članarine u iznosu od 15 EUR. Sustav prikupljanja loyalty bodova je akumulativan, nema vremenskog ograničenja za potrošnju bodova, a isti se mogu iskoristiti isključivo za putovanje. Svaki loyalty bod na loyalty kartici u trenutku plaćanja putovanja vrijedi 15 EUR. Napomena: sakupljene loyalty bodove može iskoristiti samo vlasnik kartice na kojoj se nalaze bodovi. Bodove se prikupljaju prilikom rezervacije i realizacije putovanja preko agencije, a svako putovanje iz ponude vrednovano je određenim brojem bodova. Loyalty bodovi uračunavaju se tek na zahtjev samog putnika, što znači da ih putnik može skupljati duže vrijeme ili iskoristiti nakon svakog putovanja.

2.3. Plaćanje

2.3.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni Hrvatskog kluba putnika d.o.o. ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Hrvatskog kluba putnika d.o.o. zabilježena uplata putnika.

2.3.2. Ako putnik ne plati cijenu aranžmana ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora o putovanju.

2.3.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

2.3.4. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati voditelju putovanja ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/voucher ili/i potvrda o uplati), u suprotnom voditelj putovanja putnika neće primiti na putovanje odnosno aranžman. Ukoliko na putovanje dođe više osoba nego što je naznačeno na putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja ima pravo uskratiti putovanje nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta, u slučaju raspoloživih mjesta na putovanju. Ukoliko na putovanje dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja odnosno voditelj putovanja ima pravo uskratiti putovanje putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu razlike u cijeni ovisno o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja financijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom). U slučaju osnovanog zahtjeva putnika za povrat uplaćenog iznosa ili njegova dijela Hrvatski klub putnika d.o.o. će povrat izvršiti na bankovni račun putnika.

2.3.5. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanje usluge putovanja.

2.3.6. Kada za putnika aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

2.3.7. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cjeniku.

2.4. Cijene

2.4.1. Cijene aranžmana objavljene su u eurima i vrijede od datuma objave programa.

2.4.2. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom turističkog aranžmana te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.

2.4.3. Na zahtjev Organizatora putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

2.4.4. Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator smije najkasnije 20 dana prije početka putovanja povećati ugovorenu cijenu ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene: cijene 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 ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova naznačenih u ovom članku do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove.

2.4.5. Povišenje cijene izračunava se s jednakim postotkom povećanja prije navedenih elemenata kalkulacije. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 8%. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepjenja i slične troškove. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte.

2.4.6. Organizator će obavijestiti putnika o mogućoj promjeni cijene putovanja.

2.4.7. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

2.4.8. Hrvatski klub putnika d.o.o. u programu može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Hrvatski klub putnika d.o.o. ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

2.4.9. Hrvatski klub putnika d.o.o. u programu može odrediti cijenu aranžmana, pri tome izričito navodeći da se cijena može sniziti ukoliko se prijavi određeni broj putnika odnosno nastupe drugi točno predviđeni uvjeti. Takva odredba ni u kom slučaju ne jamči da će nastupiti uvjeti za sniženje cijene aranžmana, a putnik nema pravo odstupiti od ugovora zato što uvjeti za potencijalno sniženje cijene nisu nastupili.

2.4.10. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe, ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, izleti, prijevoz i sl.)

2.4.11. Organizator može tijekom prodaje pojedinog paket aranžmana umanjiti cijenu aranžmana kao ponude pod nazivom Last Minute, First Minute, posebna ponude i slično, u svrhu poboljšanja prodaje tog aranžmana i bez utjecaja na već sklopljene ugovore o prodaji tog aranžmana.

2.5. Usluge uračunate u cijenu aranžmana

2.5.1. Ukoliko u programu nije drugačije određeno, u cijenu aranžmana uključene su zrakoplovne karte za zračni prijevoz ekonomskom klasom, standardne hotelske sobe i ostale usluge naznačene u programu putovanja te organizacija putovanja. Na zahtjev Putnika Organizator može ponuditi veću kategorizaciju sobe, sobu s pogledom itd.

2.5.2. Ako u programu nije drukčije definirano, cijene pojedinoga turističkog aranžmana vrijede za jednu osobu i za smještaj u dvokrevetnoj sobi koju koriste dvije osobe.

2.5.3. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati putnika prije sklapanja Ugovora.

2.6. Posebne usluge

2.6.1. Posebne usluge su one koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu aranžmana kao primjerice jednokrevetna soba, posebna prehrana, fakultativni izleti i slično.

2.6.2. U slučaju da su pri pojedinačnom aranžmanu raspisane posebne odnosno fakultativne usluge, putnik može izraziti želju za tim uslugama prilikom prijave i doplatiti ih povrh osnovne cijene aranžmana. Objavljene cijene fakultativnih odnosno posebnih usluga vrijede samo u slučaju narudžbe i uplate tih usluga u trenutku narudžbe i uplate osnovnog aranžmana.

2.6.3. Fakultativni izleti za koje se putnici odluče i potvrde Hrvatskom klubu putnika d.o.o., smatraju se vjerodostojnom i obvezujućom potvrdom, te se sukladno informativnim cijenama fakultativnih izleta navedenih na web stranici samog putovanja, isti trebaju platiti dolaskom u destinaciju, a promjene izbora fakultativnih izleta, zbog nemogućnosti povrata novca lokalne agencije, mogu se uraditi najkasnije 7 dana prije polaska na putovanje, osim fakultativnih izleta koji se

trebaju platiti unaprijed, jer nakon potvrde Hrvatskom klubu putnika d.o.o. o odabiru istih, naknadna promjena nije moguća. Organizator nije odgovoran za povećanje cijena ulaznica, fakultativnih izleta navedenih u programu na dan formiranja programa.

2.6.4. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne obvezuje putnike na svojim grupnim putovanjima da imaju obvezu kupiti fakultativne izlete. Međutim, u slučaju kad fakultativni izlet utječe na samu realizaciju programa putovanja, onakvog kakav je objavljen na službenoj web stranici Organizatora, putnik ima obvezu prilagoditi se većini i prihvatiti savjet Hrvatskog kluba putnika d.o.o. da se ipak odluči za taj fakultativni izlet. Kad se 70% putnika iz grupe odluči za fakultativni izlet, a 30% putnika iz grupe se ne odluči za isti fakultativni izlet, tada se manjina mora prilagoditi većini i prihvatiti savjet Hrvatskog kluba putnika d.o.o. da se ipak odluče za taj fakultativni izlet. U slučaju da putnik odbije prihvatiti savjet i da se ne želi prilagoditi ostatku grupe, Hrvatski klub putnika d.o.o. može pristupiti otkazivanju putovanja na štetu putnika.

2.6.5. Na putovanjima u organizaciji Hrvatskog kluba putnika d.o.o. nije dozvoljeno korištenje usluga drugih neprovjerenih lokalnih agencija za izlete u destinaciji i to isključivo iz sigurnosnih razloga za samog putnika. Ukoliko se ustanovi da je putnik koristio uslugu drugih neprovjerenih lokalnih agencija za izlete u samoj destinaciji, automatski će mu biti stornirani svi drugi izleti za koje se odlučio preko Hrvatskog kluba putnika d.o.o. te uslijed štetnih posljedica i/ili novonastalog problema na izletima van organizacije Hrvatskog kluba putnika d.o.o., odnosno u vlastitom aranžmanu putnika u destinaciji, Hrvatskog kluba putnika d.o.o. ne snosi odgovornost za iste odnosno putnik u potpunosti preuzima odgovornost te o svom trošku se priključuje ostatku grupe. U slučaju da zbog novonastale situacije Putnik želi odustati od putovanja, u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti.

2.6.6. U slučaju da se Putnik, koji se nije odlučio za određeni izlet iz programa putovanja, ne pojavi na dogovorenom mjestu u dogovoreno vrijeme, smatrat će se da je putnik svojevrijedno odstupio od dogovora te da će o vlastitom trošku doći do točke nastavka putovanja. Putnik u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti te je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa prouzročio Organizatoru ili drugim putnicima. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne snosi odgovornost za novonastalu situaciju odnosno Putnik u potpunosti preuzima odgovornost te o svom trošku se priključuje ostatku grupe.

2.7. Putnikov otkaz ili promjena putovanja

2.7.1. Putnik ima pravo na otkaz putovanja. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Hrvatski klub putnika d.o.o. ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.

2.7.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

2.7.3. Visina povrata troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

2.7.4. Ako putnik otkáže aranžman Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja:

- od prijave do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana, a najmanje 15 EUR
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja:

- od prijave do 60 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 59-45 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 44-30 dana prije polaska 90% cijene aranžmana
- 29-0 prije polaska 100% cijene aranžmana

Jednodnevni izleti:

- od prijave do dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- zadnji dan ili 24 sata prije putovanja 100% cijene aranžmana

2.7.5. Ako je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova.

2.7.6. U slučaju da Hrvatski klub putnika d.o.o. nije organizator turističkog aranžmana, prilikom određivanja visine troškova zbog otkaza putovanja vrijede sljedeći uvjeti osim ako nisu drugačije navedeni u Ugovoru o putovanju:

- do 45 dana - 40% cijene aranžmana
- 44 do 30 dana prije dana početka usluge/putovanja - 60% cijene aranžmana
- 29 - 0 dana, uključujući dan početka usluge/putovanja - 100% cijene aranžmana

2.7.7. Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor o putovanju na dan početka putovanja ili čak nakon njegova početka, Hrvatski klub putnika d.o.o. odnosno drugi organizator teretit će putnika za cjelokupnu vrijednost aranžmana.

2.7.8. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

2.7.9. Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu putovanja. Ako za vrijeme putovanja putnik prekine putovanje, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

2.7.10. Ako putnik za vrijeme putovanja na vlastitu želju promijeni program odnosno ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora o putovanju, smatrat će se da je putnik odstupio od ugovora za vrijeme putovanja. I u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti te je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa prouzročio Organizatoru ili drugim putnicima.

2.7.11. U slučaju promjene programa na vlastitu želju putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu odštetu ili smanjenje cijene.

2.7.12. Prije početka aranžmana, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najmanje petnaest (15) dana prije početka paket aranžmana obavijestio Hrvatski klub putnika d.o.o., i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza aranžmana. Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Hrvatskom klubu putnika d.o.o. za stvarno nastale administrativne troškove najmanje u visini od 30 EUR.

2.7.13. Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

2.8. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

2.8.1. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici turističkih agencija dužni su svim putnicima ponuditi paket putnog osiguranja koji uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme boravke u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja. Hrvatski klub putnika d.o.o. preporučuje ugovaranje paketa putnih osiguranja. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja koja se može ugovoriti do trenutka sklapanja ugovora o putovanju, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja. Premija osiguranja izračunava se uzimajući u obzir vrijednost usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Hrvatski klub

putnika d.o.o. ima sklopljen ugovor o posredovanju. Hrvatski klub putnika d.o.o. nastupa kao sporedni posrednik u prodaji polica osiguranja.

2.8.2. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza putovanja kod nekog od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučaja odštete i vrijeme rješavanja slučaja odštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza putovanja.

2.9. Organizatorovo pravo na otkaz putovanja

2.9.1. Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana,
2. 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana,
3. 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

2.9.2 Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizator u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

2.9.3 U slučaju raskida ugovora iz toč. 2.9.1. i 2.9.2. ovog poglavlja organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i dužan je putniku vratiti sva plaćanja izvršena od strane putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

2.9.4. Ako u programu ili u ugovoru o putovanju nije drugačije navedeno, minimalan broj putnika za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama je najmanje 14 putnika u pojedinoj grupi.

2.9.5. Hrvatski klub putnika d.o.o. može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor.

2.9.6. Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez prava putnika na naknadu štete ili smanjenje cijene. Organizator će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator 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, Organizator će o vlastitom trošku putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga.

2.9.7. Hrvatski klub putnika d.o.o. nije odgovoran za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima Hrvatski klub putnika d.o.o. će nastojati putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku uzimajući u obzir stvarne okolnosti. U slučaju da Hrvatski klub putnika d.o.o. otkáže putovanje, putnik ima isključivo pravo na povrat cjelokupne uplaćene cijene aranžmana. O svakoj naknadnoj promjeni programa Hrvatski klub putnika d.o.o. će putnika odmah obavijestiti. Ako Hrvatski klub putnika d.o.o. odnosno drugi organizator putovanja otkáže ugovor za vrijeme njegova trajanja, putnik ima isključivo pravo na povrat cijene za neiskorišteni dio ugovorenih usluga. Isto tako putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i cijene premije osiguranja sklopljenog sa osiguravajućim društvom. U slučaju da Hrvatski klub putnika d.o.o. zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika otkáže putovanje (minimalan broj putnika za siguran polazak je 14), ne vrši povrat iznosa naknade banke za kartično plaćanje (provizija za kartično plaćanje i PDV na kamate).

2.9.8. Hrvatski klub putnika d.o.o. može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu odštete od putnika koji se ne pridržava ugovora o putovanju, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Hrvatski klub putnika d.o.o..

2.9.9. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (niska temperatura mora, oborine, oluja i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima putnika.

2.10. Putne isprave i ostale putnikove obveze

2.10.1. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati tijekom cijelog putovanja, važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu s kojom može ući u pojedinu državu, a koje važe minimalno 6 mjeseci od dana ulaska u zemlju u koju se putuje ili ako je drugačije navedeno u programu.

2.10.2. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Hrvatski klub putnika d.o.o. za moguće poteškoće ili prisilni prekid putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

2.10.3. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkaza putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

2.10.4. Putnik je dužan prilikom prijave na putovanje dostaviti sve potrebne osobne podatke identične onima sa važeće putne isprave s kojom će putovati, koje daje dobrovoljno, a potrebni su za realizaciju ugovorenog putovanja i to u roku od 4 tjedna od prijave na putovanje odnosno u roku od 7 dana od prijave na putovanje ukoliko je polazak unutar 60 dana od prijave na putovanje. Organizator ne odgovara za novonastale situacije i troškove proizašle zbog nepravovremeno dostavljenih, nepotpunih, ili netočnih podataka putnih isprava s kojima će Putnik putovati a koji su potrebni za realizaciju putovanja.

2.10.5. Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za države u koje putuje i obaviti cijepjenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Hrvatski klub putnika d.o.o. može otkazati ugovor o putovanju. Hrvatski klub putnika d.o.o. može posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s putnikom. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne jamči ishođenje vize. Hrvatski klub putnika d.o.o. putniku neće vratiti troškove pribavljanja vize. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne jamči za točnost informacija koje je zaprimio od nadležnih diplomatskih predstavništava i prosljedio putniku. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi sam putnik. Posredovanje Hrvatskog kluba putnika d.o.o. pri ishođenju vize nije uračunato u cijenu putovanja, već se plaća posebno. Ako putnik Hrvatskom klubu putnika d.o.o. nije dostavio potrebne isprave za izdavanje vize u roku određenom u programu ili ponudi, smatra se da će se sam pobrinuti za pribavljanje vize. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja. Preporuka je da se svaki putnik i osobno informira na internetskoj stranici www.mvep.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP-a RH. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Hrvatski klub putnika d.o.o. može uputiti putnika na izvor

informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle prosteći za samog putnika.

2.10.6. Troškove i štete nastale zbog gubitka ili krađe dokumenata ili drugih vrijednosti tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebila svaka prosječna osoba te primijeniti dužnu pažnju. Organizator ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

2.10.7. Prijavu u hotel i ulazak u sobu ("check-in") moguće je uraditi nakon 14:00 h na dan dolaska, a odjavu iz hotela i napuštanje sobe ("check-out") potrebno je uraditi najkasnije do 10:00 h na dan odlaska. Organizator će u suradnji s hotelom pokušati osigurati da grupa napravi check in ranije od službenog predviđenog, ovisno o raspoloživosti i popunjenosti hotela na dan check in-a.

2.10.8. Hrvatski klub putnika d.o.o. nema obavezu spajati solo putnike/putnice u zajedničku sobu radi smanjenja troškova. Sve solo putnike/putnice pokušat ćemo spojiti s drugim solo putnikom/putnicom (po spolu i godinama), ukoliko ne bude moguće potrebno je nadoplatiti 1/1 sobu, i to najkasnije 45 dana prije polaska na putovanje. U slučaju da se od 45 dana prije putovanja do polaska na putovanje ipak prijavi solo putnik/putnica, Hrvatski klub putnika d.o.o. će u potpunosti vratiti uplaćeni novac za nadoplatu za jednokrevetnu sobu solo putniku/putnici koja je izvršila uplatu za navedeno. Za spajanje solo putnika/putnica potrebno je odobrenje oba solo putnika/putnice. Ukoliko drugi putnik/putnica odbije spajanje s drugim solo putnikom/putnicom, Hrvatski klub putnika d.o.o. nema obaveza prema drugom solo putniku/putnici, već putnik/putnica mora nadoplatiti 1/1 sobu. Hrvatski klub putnika d.o.o. zadržava pravo da ukoliko oba solo putnika/putnice potvrde spajanje ipak zahtjeva nadoplatu 1/1 sobe. U slučaju da, unatoč dostavljenoj rooming listi od strane Hrvatskog kluba putnika d.o.o., hotel na licu mjesta nije u mogućnosti osigurati ugovorenu sobu, Hrvatski klub putnika d.o.o. ne odgovara za isto, te će se putniku ponuditi druga opcija za smještaj koja je u tom trenutku moguća, a u slučaju da putniku ponuđena opcija ne odgovara, treba o svom trošku nadoplatiti za smještaj koji želi.

2.10.9. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara Organizatoru za štetu koja mu je time nastala. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima ga pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

2.11. Obavijesti prije polaska/putovanja

2.11.1. Organizator ili njegov posrednik obvezni su putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektroničkom obliku, te dati propisane i odgovarajuće informacije o glavnim obilježjima usluga putovanja, o organizatoru i posredniku putovanja, cijeni aranžmana, načinima plaćanja, podacima o osnovnim značajkama putovanja, najmanjem broju osoba potrebnom za ostvarenje aranžmana i roku za slanje obavijesti o tome da potreban broj osoba nije dosegnut, o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, o tome da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

2.11.2. Hrvatski klub putnika d.o.o. prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri do pet dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

2.11.3. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

2.11.4. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

2.11.5. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju. Putnik je dužan obavijestiti Hrvatski klub putnika d.o.o. o svim činjenicama u pogledu svojeg zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Zahtjev putnika za posebnom vrstom prehrane Hrvatski klub putnika d.o.o. će po primitku zahtjeva isto dostaviti avionskoj kompaniji, odnosno hotelima u destinaciji no ne odgovara za neispunjenje zahtjeva u slučaju da isti nisu u mogućnosti ponuditi traženu vrstu obroka, odnosno ukoliko je u organizaciji traženog zahtjeva u aviokompaniji i/ili hotelu došlo do propusta.

2.11.6. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik; oni ne odgovaraju za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu ili prijevoznom sredstvu. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnik mora sam adresirati na prijevoznika, hotel odnosno drugog neposrednog izvršitelja usluge. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema, putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne odgovara za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i osobnih isprava u smještajnim objektima ili sredstvima prijevoza. Putnik izravno sa neposrednim pružateljem usluga prijevoza ili smještaja rješava pitanja nestalih, oštećenih ili uništenih stvari.

2.11.7. Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Svaki dodatni kilogram putnik sam mora doplatiti na licu mjesta u odgovarajućoj valuti, odnosno prema pravilima prijevoznika. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovoran isključivo avioprijevoznik. U slučaju gubitka prtljage putnik treba ispunjeni propisani obrazac predati predstavniku avioprijevoznika, a jedan primjerak zadržati za sebe. Na temelju tog obrasca avioprijevoznik može isplatiti odštetu, i to u skladu s propisima koji vrijede u putničkom zračnom prometu.

2.11.8. Po pravilima zrakoplovnih kompanija za grupna putovanja nije moguće napraviti on line check in za let, već je check in moguć isključivo na šalteru na aerodromu. Hrvatski klub putnika uvijek dostavi zrakoplovnim kompanijama popis putnika zajedno s informacijama tko putuje u paru te ukoliko ima posebnih zahtjeva oko obroka na letu. Hrvatski klub putnika nema ovlasti raditi raspored sjedenja u avionu, već je to isključivo u nadležnosti zrakoplovnih kompanija. Ukoliko dođe do situacije da parovi ne sjede zajedno onda je moguće zatražiti promjenu prilikom check-ina na aerodromu ili zamoliti stjuardesu u zrakoplovu. Naš voditelj će biti putnicima na raspolaganju, ali Hrvatski klub putnika se ograđuje i ne odgovara za greške zrakoplovne kompanije. Prigovor je moguće uputiti direktno zrakoplovnim kompanijama.

2.11.9. Prijevoz i smještaj kućnih ljubimaca nije dopušten, osim iznimno na zahtjev i uz nadoplatu.

2.12. Točnost prijevoznika

2.12.1. Hrvatski klub putnika d.o.o. zadržava pravo na promjenu voznog reda, tipova zrakoplova, prijevoznika i smjera leta (zaustavljanja za vrijeme leta, letovi preko drugih zračnih luka i sl.) koji mogu nastupiti zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja koja su najčešće posljedica preopterećenosti zračnog prostora, štrajkova i lošeg vremena; na njih organizator nema utjecaja. Nastup ovih promjena ne smatra se izmjenom programa putovanja iz razloga što su prva dva dana i zadnja dva dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku na destinaciju i odlasku s iste te s tim povezanim transportima, a ne odmoru. Putnik je dužan 24 sata prije povratka kod predstavnika organizatora provjeriti sat povratka. Za dodatne troškove, neiskorištene usluge i/ili druge štete uzrokovane kašnjenjem zrakoplovnog prijevoznika, Hrvatski klub putnika d.o.o. ne prihvaća odgovornost, te je potrebno javiti se direktno avio kompaniji za troškove odštete.

2.13. Gubitak osobnih/putnih isprava

2.13.1. Ako se tijekom putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratak u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave.

2.13.2. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti voditelju putovanja odnosno predstavniku organizatora putovanja koji će pomoći putniku u tom slučaju, pri tome vodeći računa o redovnom odvijanju Programa putovanja.

2.13.3. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

2.13.4. Za putnu dokumentaciju (putovnica, zrakoplovna karta) i ishođenje vize odgovoran je isključivo putnik. U slučaju nepotpunih, netočnih ili promijenjenih osobnih podataka putnik je dužan pravovremeno obavijestiti Hrvatski klub putnika d.o.o. U protivnom, ukoliko poslani podaci ne budu točni, putnik je sam odgovoran za sve dodatno nastale troškove. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, putnik je dužan sam snositi trošak ishođenja novih dokumenata, te svih dodatnih troškova kao što su promjene datuma zrakoplovne karte, transfera, noćenja izvan redovnog programa i svih drugih dodatnih troškova koji su proizašli iz gubitka putnika isprava.

2.14. Kategorizacije smještajnih objekata i općenito o kućnom redu

2.14.1. Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druga sredstva pružanja usluga putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme objave programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane i drugih putničkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu uvijek usporedivi.

2.14.2. Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. Na te elemente organizator nema nikakvog utjecaja.

2.14.3. Kod aranžmana označenih kao all inclusive predlaže se pažljivo pročitati opis usluge u programu putovanja, odnosno ponudi ili ugovoru, jer sve all inclusive ponude nisu identične. Obično je osnovna usluga kod all inclusive ponude puni pansion, odnosno doručak, ručak i večera, a uz obroke je u cijenu uključeno piće.

2.14.4. Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za smještaj gostiju u hotelu. Raspored po sobama u nadležnosti je hotelijera, a organizator putovanja nema na to nikakav utjecaj. Organizator može putnikove želje prenijeti hotelijeru, ali ne može garantirati da će iste biti ispunjene. Smještaj u jednokrevetnim sobama najčešće ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Pri smještaju u trokrevetnoj sobi putnik mora uzeti u obzir da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dvaju osoba. Obično se radi o krevetu na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak uobičajenom krevetu i primjeren je za dijete.

2.14.5. Ako putnik nije isključivo ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 9 ili 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko kućnim redom i pravilnikom izvršitelja usluge nije drugačije određeno, o čemu će putnik biti informiran direktno od izvršitelja usluge prilikom prijave u smještajni objekt. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, izvršitelj usluge će u skladu s pravilima poslovanja smještajne jedinice osigurati odgovarajući prostor putniku za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Hrvatski klub putnika d.o.o. će informirati izvršitelja usluge o svakom unaprijed najavljenom dodatnom zahtjevu putnika vezano za smještajni objekt (boravak kućnih ljubimaca, dječji krevetić, orijentacija sobe, pozicija sobe, kat, komfor, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, te također izvršitelj usluge može takav dodatni zahtjev naplatiti na licu mjesta od Putnika, o čemu će putnik biti informiran od strane izvršitelja usluge.

2.15. Reklamacije odnosno pritužbe

2.15.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, odnosno predstavniku drugog organizatora putovanja koji organizira turistički aranžman, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Hrvatski klub putnika d.o.o. neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

2.15.2. Postupak reklamacije: putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluge. Pri otklanjanju uzroka reklamacije, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja uzroka reklamacije koja odgovaraju ugovorenim uslugama, Organizator neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u roku od 8 dana od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Hrvatski klub putnika d.o.o., Velimira Škorpika 17b, 22000 Šibenik, ili na adresu elektroničke pošte: info@hrvatskiklubputnika.com te priložiti dokaze na okolnost osnovanosti reklamacije, i to najmanje: pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili pružatelja usluge, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može reklamaciju uputiti prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju. Organizator je dužan pisano odgovoriti putniku u roku od 15 radnih dana od primitka reklamacije. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na reklamaciju, putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane sa reklamacijom učiniti javno dostupnima.

2.15.3. Kada Hrvatski klub putnika d.o.o. nije odgovorni organizator putovanja prosljedit će reklamaciju odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti putnika o učinjenome.

2.15.4. Kada Organizator nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosne usluge.

2.15.5. Bez pisane reklamacije Organizator neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili naknadu štete. Reklamacija poslana poštom mora biti potpisana, a podnijeti ju može svaki putnik u svoje ime ili za to pisano opunomoćiti treću osobu.

2.15.6. Putnik ima pravo na povrat cijene ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

2.15.7. Za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator odgovara putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo oduzimaju se jedne od drugih.

2.16. Zaštita osobnih podataka

2.16.1. Hrvatski klub putnika d.o.o. sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Hrvatskom klubu putnika d.o.o. za prenošenje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještanja o ponudi Hrvatski klub putnika d.o.o. i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

2.16.2. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Hrvatski klub putnika d.o.o. obvezuje se 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 proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci kao i fotografije i video uradci prikupljeni tijekom putovanja u realizaciji Hrvatskog kluba putnika d.o.o. mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija Hrvatskog kluba putnika d.o.o.. Kako bismo uvijek imali točne podatke putnika u trenutku kad trebate našu uslugu ili drugu informaciju, molimo da nas obavijestite ukoliko dođe do promjene u Vašim osobnim podacima ili ukoliko ste pogriješili pri unosu istih. Ako uočite da Hrvatski klub putnika d.o.o. ne postupa prema ovim načelima ili imate bilo kakvu drugu primjedbu vezanu uz način poslovanja, obavijestite nas na info@hrvatskiklubputnika.com i mi ćemo upotrijebiti sve ekonomski opravdane napore da istražimo i ispravimo problem što je prije moguće.

Hrvatski klub putnika d.o.o. pridaje posebnu pažnju zaštiti osobnih podataka svojih klijenata, u skladu s najboljom poslovnom praksom i važećim hrvatskim i europskim propisima, uključujući i Opću uredbu o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća). Cilj je ove politike pružiti svim zainteresiranim stranama sve potrebne informacije o načinu obrade i zaštite osobnih podataka i pravima koje klijenti u vezi obrade osobnih podataka imaju. Politika se primjenjuje na sve osobne podatke klijenata koje Hrvatski klub putnika d.o.o. prikuplja i obrađuje i podataka koje prikupljaju i obrađuju njegovi partneri. Klijentom se smatra osoba koja je od Hrvatskog kluba putnika d.o.o. zatražila uslugu ili ponudu za uslugu. Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). Obrada podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka).

2.17. Osiguranje jamčevine

2.17.1. U skladu s propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja odgovornog organizatora putovanja, putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguratelja naznačenog u Ugovoru o putovanju.

2.17.1.1. **OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA.** Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Hrvatski klub putnika d.o.o. s osiguravateljem sklopio je Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja zbog kojeg usluga putovanja izostane, odnosno radi naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska. U slučaju nastanka osiguranog slučaja putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja: Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862, E-mail: info@crosig.hr, tel: 0800 1884, **polica br. 078700125757 (broj police osiguranja od profesionalne odgovornosti)**, i Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862, E-mail: info@crosig.hr, tel: 0800 1884, **polica br. 298706000244 (broj police osiguranja jamčevine za turističke paket aranžmane)**. Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

2.17.1.2. **OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI.** Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Hrvatski klub putnika d.o.o. ima Ugovor kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d, sklopljen o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj police **07870012575**. Djelatnici agencije upoznat će putnika sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Hrvatski klub putnika d.o.o. prouzroči putnik neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, a putnik potpisom Ugovora o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

2.18. Posebni uvjeti aranžmana

2.18.1. Hrvatski klub putnika d.o.o. može za pojedine vrste putovanja utvrditi posebne uvjete aranžmana koji će se na odnos Organizatora i putnika u vezi takvog aranžmana primjenjivati u mjeri u kojoj su posebni uvjeti aranžmana različiti od ovih Općih uvjeta.

2.18.2. PUTOVANJE S DJECOM. U pojedinim slučajevima, određenim pojedinačnim programom turističkog aranžmana, može biti određeno da maloljetna djeca do godine starosti određene programom, a koja putuju u pratnji dviju odraslih osoba, imaju popuste na pojedine usluge u sklopu cjelokupnog turističkog aranžmana ili na cjelokupni aranžman. Uvjeti i visina pojedinačnog popusta određeni su svakim pojedinačnim programom paket aranžmana. Ako u pojedinom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe koje putuju u pratnji odraslih osoba, tada taj paket aranžman ne predviđa posebne popuste takve vrste. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru o putovanju i mora imati važeće putne isprave, potrebne za ulazak u države u kojima ili kroz koje se putovanje odvija. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru o putovanju ili vaučeru za pojedinačni paket aranžman, smatra se da to dijete nema pravo putovati u okviru tog paket aranžmana.

2.18.3 OBAVIJEST ZA COVID-19 VIRUS: Hrvatski klub putnika d.o.o. ne pokriva troškove putnika nastale zbog pozitivnog COVID-19 testa tijekom putovanja, već sve nastale troškove snosi sam putnik. Hrvatski klub putnika d.o.o. ne odgovara ukoliko avio kompanija odluči ne primiti putnika na let radi povišene temperature te smatra da je putnik odustao od putovanja na vlastitu odgovornost.

Za sva putovanja u organizaciji Hrvatskog kluba putnika d.o.o. prema destinacijama unutar Europske unije (EU) i prema Turskoj, garantiramo povrat 100% uplaćenog iznosa prije odlaska na putovanje u sljedećim nepredvidivim slučajevima:

- uvedena obveza testiranja na COVID-19, bilo na odredištu ili povratku u Republiku Hrvatsku (RH) nakon putovanja (ne vrijedi u slučaju da je osigurano besplatno testiranje)
- uvedena zabrana putovanja građana RH u izabranu destinaciju od strane RH ili države odredišta
- uvedena obveza karantene zbog COVID-19, bilo na odredištu ili pri povratku u RH nakon putovanja

Garancija ne vrijedi u slučaju da se putnik zarazi, dobije simptome ili bude pozitivan na COVID-19 virus prije, za vrijeme ili poslije putovanja. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti Hrvatskog kluba putnika d.o.o.

3. ZAVRŠNE ODREDBE

3.1. Ovi Opći uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju sastavni su dio ugovora kojeg putnik sklapa s Hrvatskim klubom putnika d.o.o., odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Hrvatskog kluba putnika d.o.o.. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Šibeniku, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

3.2. U slučaju spora među strankama nadležan je stvarno nadležni sud u Šibeniku koji će primijeniti materijalno pravo Republike Hrvatske.

3.3. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici www.hrvatskiklubputnika.com

Hrvatski klub putnika d.o.o. turistička agencija, Velimira Škorpika 17b, 22000 Šibenik
OIB: 76534855615

Šibenik, 24. rujna 2020.