

Opći uvjeti putovanja i turističkih paket aranžmana

1. Uvodne odredbe

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana (u daljem tekstu: aranžman), a time i ugovora o organiziranju putovanja (u daljem tekstu: Ugovor) koje s putničkom agencijom Meridijan putovanja d.o.o., Trg hrvatskih pavlina 8, Zagreb, ID HR-AB-01-080469587 (u daljem tekstu: Organizator) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljem tekstu: Ugovaratelj). Svi podaci i uvjeti u programu i ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora, Ugovaratelja i korisnika usluge - putnika (u daljem tekstu: Putnik) ukoliko u Ugovoru ne uglave drugačije.

2. Ugovaranje putovanja

Prijave za aranžman mogu se izvršiti u poslovnicama Organizatora, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave Organizator će Ugovaratelju ponuditi Ugovor koji se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 21 dan prije datuma polaska, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Ukoliko Ugovaratelj ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije. Organizator i Ugovaratelj mogu u Ugovoru uglaviti i drugačije mogućnosti plaćanja.

3. Sadržaj aranžmana

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, Ugovaratelj posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati Ugovaratelja prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja 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. Ukoliko to Organizator zatraži, Ugovaratelj 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 za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada, pravovremeno obavijestiti Ugovaratelja i/ili Putnika.

4. Standardi ponude

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu komparabilni. Informacije koje Ugovaratelj dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pismeno od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

5. Mjerodavni podaci

Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internetu niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Ugovaratelju putovanja prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

6. Itinerar i odgovornosti

Program putovanja (itinerar) jednako obvezuje Putnika i Organizatora putovanja. Vremena polazaka navedenih u programu putovanja Putnik se mora pridržavati jednako kao uputa i informacija koje u svezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Organizatora putovanja, odnosno turističkih pratitelja ili vodiča. Ukoliko se Putnik odvoji od grupe prije nego je dobio odgovarajuću obavijest o vremenu i mjestu ponovnog sastajanja grupe i nastavka putovanja za troškove i eventualnu štetu koju može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora. Organizator zadržava pravo nastavka putovanja i bez Putnika koji se



ne pojavi na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a Putnikov nedolazak smatrat će se otkazom aranžmana. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama i prirodnim pojavama ne mogu realizirati u skladu s programom putovanja ili očekivanjima Putnika. Osim toga, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jake oborine i slično) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu putovanja, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja.

7. Smještajne jedinice

Ako Ugovaratelj nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu 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 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Organizator će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za smještajem (dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

8. Akcije

Ako je Ugovaratelj sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku na odredište (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Organizator ne može utjecati, a Ugovaratelj je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Ugovaratelj niti Putnik nemaju pravo prigovora prema Organizatoru.

9. Marketinške kampanje

U slučaju slabe prodaje aranžmana Organizator zadržava pravo spuštanja cijene te primjenu posebnih marketinških akcija u svrhu lakše prodaje aranžmana. Ugovaratelji koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana. Za potvrdu rezervacija po "Last/First minute/Posebnoj akciji" ponudama Ugovaratelj je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati neospornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Ugovaratelja po navedenim ponudama, Organizator ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana.

10. Korekcija cijena

Cijene aranžmana objavljene su u kunama i vrijede od datuma objavljivanja programa do datuma navedenog na programu. Organizator zadržava pravo povišenja cijene aranžmana do 7 dana pred početak putovanja, ako je došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Ugovaratelj se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10 posto. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10 posto, Ugovaratelj ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti Organizatoru u roku od 2 dana od primljene obavijesti o povećanju cijene. U slučaju odustajanja od aranžmana, Ugovaratelj nema pravo na naknadu štete. Ako Ugovaratelj svoje odustajanje ne dostavi Organizatoru u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

11. Promjene programa

Organizator može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (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. Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. 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 Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Organizator zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o organiziranju putovanja za minimalni broj Putnika naveden u programu.

12. Naknada štete

Ukoliko Ugovaratelj ili Putnik otkáže aranžman, Organizator na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja, odmori, skijanje

- do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana, a najmanje 13,27 €
- 29-22 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska, „no-show“ i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Velike europske ture:

- 61 dan i više dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 44,46 €
- 60 - 46 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 45 - 32 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 31 - 0 dana prije polaska, „no-show“ i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika

- do 45 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 44-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14-0 dana prije polaska, „no-show“ i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Tailor Made putovanja (posebno izrađeni programi po želji putnika)

- do 60 dana prije polaska 55% cijene aranžmana
- 59-46 dana prije polaska 85% cijene aranžmana
- 45-0 dana prije polaska, „no-show“ i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Krstarenja

- 120-91 dan prije polaska 5% cijene aranžmana
- 90-76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 75-56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 55-41 dan prije polaska 50% cijene aranžmana
- 40-31 dan prije polaska 75% cijene aranžmana
- 30-0 dana prije polaska, „no-show“ i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Ukoliko 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 Ugovaratelj nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz nadoplatu od 100,00 kuna.

13. Uvjeti rezervacije i kupnje karata u zračnom prijevozu Putnika.

Agencija ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji zrakoplovnih karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

- Rezervacija letova

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Agenciju o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Agenciju o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni

od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

- Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Agencija kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana zrakoplovna karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

- Ukrajna propusnica / boarding pass

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predložiti originalnu papirnatu ukrajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predložuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

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

Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte. Za plaćanje zrakoplovnih karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i agencijske naknade (TSC), kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici, za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun Agencije, dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Agencija može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu. Ukoliko Agencija do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu, Agencija ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti Agencija ne mogu garantirati da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu Agencije, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Agencija ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

- Otkazivanje i promjene:

Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu Agencija djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika

- Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene zrakoplovne karte. Ukoliko Agencija u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika zrakoplovna karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje



dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta.

Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife zrakoplovne karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: info@meridijanputovanja.hr. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je no-show putnik.

- No-show

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

- Slijed kupona za let i njihova upotreba

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne-koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redosljeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redosljedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

- Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Agencija se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

14. Niskotarifne kompanije

Za putovanje s niskotarifnim zrakoplovnim ili drugim kompanijama, Ugovaratelj je dužan najkasnije 15 dana prije datuma putovanja Organizatoru dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding i/ili putne karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za Ugovarateljev otkaz putovanja s niskotarifnom kompanijom, Ugovaratelj snosi trošak karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema općim uvjetima za otkaz putovanja.

15. Poštivanje propisa

Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, deviznim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje. 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.

Prilikom potpisivanja Ugovora Organizator će Ugovaratelja upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju se putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih i europskih poslova Republike Hrvatske. Organizator preporučuje svakom Ugovaratelju da se i osobno informiraj te pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP RH. Svim Ugovarateljima koji nisu državljani Republike Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente Organizator preporuča 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. Organizator može uputiti Ugovaratelja na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog Ugovaratelja. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Organizatora te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Organizator otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Osim programa putovanja, Putnik je dužan pridržavati se i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom Organizatora i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Organizator ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove

osobne odgovornosti. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pod uvjetom da to nikako ne utječe na realizaciju programa putovanja i ne stvara dodatni trošak Organizatoru putovanja predstavnik Organizatora (turistički pratitelj ili vodič) pružit će osobnu pomoć Putniku u formalnostima vezanima uz kontakte s lokalnim vlastima, hrvatskim diplomatsko konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i slično. U svim drugim slučajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogućnosti nastaviti putovanje po programu, Organizator će smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po toj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Organizatora.

16. Osiguranja

Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su Ugovaratelju staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Osim toga dužni su ponuditi mu i upoznati ga sa sadržajem osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka Putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Djelatnici agencije dužni su upoznati Ugovaratelja sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Organizator prouzroči Ugovaratelju neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

17. Zdravstveni dokumenti

Ugovaratelj je dužan obavijestiti Organizatora o svim činjenicama u pogledu svog 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.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

18. Prtljaga

Kod aranžmana s organiziranim prijevozom Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 15 kg na charter letovima, te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Organizator će o tome obavijestiti Ugovaratelja prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje je god to moguće!). Prijave za izgublenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Ugovaratelj dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (vlak, avion, autobus, brod...), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Organizator ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

19. Žalbeni postupak

U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana Ugovaratelj može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator ne mora uvažiti naknadnu Ugovarateljevu i/ili Putnikovu reklamaciju. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Organizatora i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takovu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru i/ili izvršitelju usluga. Najkasnije 8 dana



po povratku s puta, Ugovaratelj predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman. Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Ugovaratelj je dužan navode prigovora obrazložiti i predložiti odgovarajuće dokaze. Organizator će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Ugovaratelja u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Organizator može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Organizator ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Ugovaratelj i/ili Putnik se odriču posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Ugovaratelj i/ili Putnik se odriču prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Ugovaratelja i/ili Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva. Ugovorne strane suglasno određuju da Ugovaratelj koji nije zadovoljan postupanjem Organizatora, a pridržavao se naprijed navedenog postupka u svezi s prigovorom i reklamacijom te raspolaže sa svom potrebnom dokumentacijom, prije rješavanja nastalog problema putem suda pokrene arbitražni postupak kod nadležnog tijela Hrvatske gospodarske komore.

20. Izvanredne okolnosti

U skladu s propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

21. Osobni podaci

Ugovaratelj osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Ugovaratelj jamči da je Organizatoru dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. Organizator se obvezuje da osobne podatke 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 Ugovaratelj zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci Ugovaratelja čuvat će se u bazi podataka, sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Ugovaratelj je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija Organizatora.

22. Zaštita osobnih podataka

Osobni podaci fizičkih osoba (klijenta/putnika/ispitanika) prikupljaju se u svrhu izvršavanja poslovnih obveza u djelatnosti turističke agencije sukladno Zakona o pružanju usluga u turizmu. U svrhu zaštite istih, a temeljem Zakona o zaštiti podataka, Agencija postupa i u skladu sa svojim Pravilnikom o prikupljanju, obradi i zaštiti osobnih podataka. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno za izričito navedeni program/aranžman. Potpisom Ugovora odnosno prihvaćenjem takvih jasno objavljenih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, putnik ovlašćuje Agenciju da podatke koristi u svrhu komunikacije s njim kao i realizacije tražene usluge. Klijenti/putnici/ispitanici imaju pravo u svako doba odustati od dane privole i zatražiti prestanak daljnje obrade njihovih podataka. Podaci se mogu prikupljati isključivo i jedino za unaprijed utvrđeni, pojedinačni program/aranžman. Informacija o svrsi prikupljanja pojedinih podataka javno je dostupna na web stranici Agencije i/ili treće osobe u procesu realizacije programa (organizator kongresa ili putovanja) Klijent/putnik/ispitanik nedvojbeno treba biti upoznat sa uvjetima i pravilima struke/projekta, u svrhu kojih se traže njegovi osobni podaci, te daje svoju pisanu privolu. Stručno i administrativno osoblje Agencije koja prikuplja i obrađuje osobne podatke dužno je poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja, od nedopuštenog pristupa ili nedopuštene primjene, nedopuštenog objavljivanja i svake druge zloporabe, te utvrditi obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka. Agencija se obvezuje da iste neće iznositi iz zemlje niti ih dostavljati trećim osobama osim u svrhu realizacije pojedinih usluga, koje su predmet samog zahtjeva putnika (npr. sklapanje nekog od oblika putnog osiguranja, ishođenje viza, hotelske rezervacije, avionske karte i sl.) Nakon obavljenog programa, tj. ostvarenjem svrhe za koju su podaci prikupljeni, isti se, sukladno uvjetima pojedinih ugovora, a po isteku zakonskih rokova prava žalbe, nužno uništavaju. Podaci u pisanom obliku, uništavaju se rezačem papira, dok se oni pohranjeni na serveru trajno brišu.



23. Poklon bon

Poklon bon se izdaje nakon uplate iznosa čiju visinu određuje uplatitelj, odnosno Ugovaratelj. Poklon bonove je moguće iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude Agencije. Izdaju se na rok od godinu dana od dana izdavanja. Do tog roka potrebno je ugovoriti putovanje koje može početi i nakon zadnjeg dana roka trajanja poklon bona. Ukoliko se putovanje ne ugovori do tog datuma, iznos na poklon bonu se više ne može koristiti. Poklon bonovi se ne mogu unovčiti, odnosno nije moguća isplata uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu ni djelomično ni u cijelosti.

24. Načini plaćanja

Gotovim novcem i svim kreditnim karticama jednokratno

uplata na žiro račun uplatnicom ili internetskim bankarstvom

PBZ Card Premium Visa, PBZ Visa Inspire ili Maestro, ZABA Mastercard, Visa, Maestro ili Diners, Erste banka kartice

od 2 do 12 rata zaračunava se manipulativni trošak u iznosu od najmanje 5%

Kreditna kartica će se teretiti za cjelokupni iznos prema uvjetima prihvaćene ponude. Kreditna kartica će biti terećena u

valuti prikazanoj na ponudi/predračunu te izdanom računu. Vaši osobni podaci, kao i podaci o vašoj kreditnoj kartici, u

potpunosti su zaštićeni. Prijenos podataka odvija se preko sigurnosnog servera. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja, slobodno

nas kontaktirajte na: info@meridijanputovanja.hr ili na [+385 \(0\)1 5814 460](tel:+385015814460)

Prodajno mjesto – MERIDIJAN PUTOVANJA d.o.o. turistička agencija

Sjedište: Ilica 1a/I, 10000 Zagreb

OIB: 1760408

MB: 92543185524

MBS: 080469587

Tvrtka registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, Tt-10/564-2

T: [+385 \(0\)1 5814 460](tel:+385015814460)

E-mail: info@meridijanputovanja.hr

Više detalja o MERIDIJAN PUTOVANJA d.o.o. možete vidjeti na meridijanputovanja.hr

25. Izjava o sigurnosti online plaćanja

U sustavu smo plaćanja WSPay-a, možete izabrati broj rata. Sustav WSPay koristi najsuvremenije tehnologije zaštite od zlouporaba i sigurnosne procedure po najvišim standardima. Razmjena osjetljivih podataka između sustava koji obavlja online plaćanje i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja se korištenjem mreže koja je potpuno zaštićena od neautoriziranog pristupa. Osjetljivi podaci o vašoj kreditnoj kartici dostavljaju se online izravno autorizacijskom centru.

26. Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka i njihovom korištenju

Organizator obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Organizatora i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

27. Izjava o zaštiti prijenosa osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka Europskog parlamenta i Vijeća broj 2016/679-

Uredba te provedbe Opće uredbe o zaštiti podataka

Monri WSPay kao izvršitelj provođenja autorizacije i naplate kreditnih kartica postupa s osobnim podacima u svojstvu izvršitelja obrade te sa osobnim podacima postupa u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka Europskog parlamenta i Vijeća broj 2016/679 te prema strogim pravilima PCI DSS L1 regulative o zaštiti upisa i prijenosa podataka.

Monri WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijenosa podataka.

Osobni podaci koji se koriste u svrhu autorizacije i naplate odnosno u izvršavanja obveza iz Ugovora ili temeljem Ugovora, smatraju se povjerljivim podacima.

Za izvršenje Ugovora (autorizacije i naplate) potrebni su sljedeći osobni podaci kupca:

Ime i prezime

E-mail

Telefon

Adresa

Mjesto

Poštanski broj

Država

Vrsta kartice

**MERIDIJAN PUTOVANJA**

Office: Ilica 1a, HR-10000 Zagreb
tel.: +385-(0)1-581-4460; tel.: +385-(0)1-581-4461
e-mail: info@meridijanputovanja.hr; web: www.meridijanputovanja.hr

Broj kartice

Vrijeme trajanja kartice

CVV kod kartice

Monri WSPay ove osobne podatke ne obrađuje niti koristi osim u svrhe izvršenja ugovora autorizacije i naplate.

Monri WSPay jamči ispunjavanje svih uvjeta određenih važećim propisima o zaštiti osobnih podataka za izvršitelje obrade osobnih podataka, a osobito poduzimanje svih potrebnih tehničkih, organizacijskih i sigurnosnih mjera a to naročito potvrđuje i PCI DSS L1 certifikatom.

28. Izjava o korištenju Monri WSPay-a

www.meridijanputovanja.hr koristi Monri WSPay za online plaćanja.

Monri WSPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. Monri WSPay kupcu i trgovcu osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji Monri WSPay ima. Monri WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijenosa podataka.

29. Izjava o konverziji

Cijene u drugoj valuti (za korisnike izvan Republike Hrvatske) Naplata se uvijek vrši u eurima (EUR). Iznos koji će teretiti Vašu kreditnu karticu dobije se na način da se euro pretvara u Vašu valutu prema trenutnoj tečajnoj listi Hrvatske narodne banke (HNB). Kod terećenja Vaše kredite kartice, isti iznos se pretvara u Vašu valutu prema tečaju pružatelja usluge kreditne kartice kojom ste platili. Kao rezultat pretvaranja valuta može doći do malog odstupanja u cijeni od one koja je naznačena na našoj internetskoj stranici.

30. Odstupanje od uvjeta

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg Ugovaratelj sklapa s Organizatorom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Ovo izdanje isključuje sva ranija izdanja.

31. Nadležnost suda

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

*Meridijan putovanja d.o.o. turistička agencija, Zagreb, Trg hrvatskih pavlina 8
U Zagrebu, 1.3.2024.*