

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. Opće odredbe

Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o putovanju kojim se uređuju međusobni odnosi organizatora putovanja, odnosno Obrta za prijevoz i putničke agencije SILVIJA TURIST (u daljnjem tekstu ugovora: agencija) i ugovaratelja putovanja kao putnika ili osobe koja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu ugovora: putnik) te su pravno obavezujući za obje strane. U slučaju da je u pojedinom paket-aranžmanu neki uvjet različit od objavljenih uvjeta u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se uvjet objavljen u paket-aranžmanu.

2. Predmet ugovora

Agencija jamči putniku provedbu programa putovanja sadržanog u promidžbenim materijalima (brošurama ili programima putovanja) a koji se odnose na paket-aranžman. Podaci sadržani u promidžbenim programima mogu biti izmijenjeni jedino sporazumom između agencije i putnika ako je o tim izmjenama putnik obaviješten prije sklapanja Ugovora o putovanju. Agencija se obvezuje takvu mogućnost izričito navesti u promidžbenom materijalu. Ugovor se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije i putnik. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad agencija primi cijeli ugovoreni iznos cijene paket-aranžmana ili ako je izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se neosporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma.

3. Prethodna obavijest

Agencija je dužna najkasnije prilikom sklapanja ugovora, bilo u programu putovanja, promidžbenom materijalu ili u pisanom obliku putnika obavijestiti o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.

4. Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnici agencije i drugim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je agenciji dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i zakonskih propisa.

5. Cijene

Cijene putovanja objavljene u programu putovanja vrijede od dana objavljivanja programa. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene u tečaju ugovorene valute, do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i slično) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje agencija nije znala niti je mogla znati ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja. Agencija može povećati cijenu putovanja najkasnije 15 dana prije početka putovanja i to najviše 10% od ugovorene cijene, a u slučaju da je povećanje veće od 10% putnik ima pravo raskinuti ugovor i pravo na povrat do tada ukupno uplaćenog iznosa, s tim da je dužan pismenim putem javiti se agenciji u roku od dva radna dana od primljene obavijesti. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi agenciji u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

6. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u poslovnici agencije u kojoj se prijavio za putovanje. U tom slučaju agencija zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja po sljedećem rasporedu (ukoliko u programu nije navedno drugačije) do:

30 dana prije polaska – 10% cijene aranžmana, a najmanje 200,00 kn

29-22 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana

21-15 dana prije polaska - 40% cijene aranžmana

14-8 dana prije polaska - 80% cijene aranžmana

7-0 dana prije polaska i nakon polaska - 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. Agencija zaračunava administrativne troškove zamjene ako putnik – nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zaodovoljava uvjete za korištenje navedenog aranžmana. Prilikom uplate putovanja preporučuje se putniku skopiti osiguranje od otkaza putovanja.

7. Otkazivanje putovanja od strane agencije ili promjena programa putovanja

Agencija zadržava pravo na otkaz putovanja najkasnije tri dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Agencija zadržava pravo raskida ugovora, potpuno ili djelomično, bez

obveze naknade štete putniku, ako prije ili za vrijeme ispunjenja ugovora nasupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile za agenciju opravdan razlog da predmetni ugovor ne sklopi. U slučaju raskida ugovora prije započinjanja s njegovim ispunjenjem agencija će putniku vratiti iznos koji je do tog trenutka primila od putnika za aranžman ali putnik nema pravo na povrat troškova učinjenih u svrhu dobivanja viza, cijepljenja i sličnih troškova. U slučaju da agencija prije početka putovanja značajnije izmjeni program, smještaj ili cijenu aranžmana dužna je o tome odmah bez odgađanja obavijestiti putnika u pisanom obliku te mu ponuditi novi ugovor s izmijenjenim uvjetima. Putnik je dužan izjasniti se o izmijenjenom ugovoru u roku od najdulje dva radna dana od dana primitka prijedloga izmijenjenog ugovora. Ako putnik odbije izmjene ugovora agencija vraća putniku uplaćeni iznos a putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik prihvati izmijenjeni aranžman nema pravo na naknadu štete s osnove izmjene ugovora. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju.

8. Putnikov prekid ili promjena putovanja

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje rizika od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge jedino uz prethodnu suglasnost mjesnog predstavnika agencije uz obvezu putnika da najkasnije u roku od osam dana po povratku s putovanja o promjeni obavijesti organizatora putovanja. U slučaju da organizator putovanja nakon započetog putovanja nije pružio pojedinu uslugu iz programa može uz suglasnost putnika istome pružiti neku drugu uslugu te obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge.

9. Putovanja u organizaciji drugih organizatora / turoperatora

Za sve aranžmane gdje je agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti poslovanja, osim u slučaju gdje je agencija posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani biti će posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te agencija ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

10. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ili neadekvatno izvršene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor agenciji u roku od osam dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon protoka roka od osam dana neće se uzeti u razmatranje. Putnik je dužan odmah na licu mjesta reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika agencije te suradivati s predstavnikom agencije na otklanjanju uzroka prigovora. U slučaju da uzrok prigovora ne bude uklonjen putnik s predstavnikom agencije sastavlja zapisnik odnosno izjavu koju su dužne potpisati obje strane. Putnik je dužan u roku od osam dana od završetka putovanja pisani zapisnik odnosno izjavu zajedno sa svim računima za eventualne dodatne troškove predati u prodajno mjesto gdje je sklopio ugovor o putovanju. Agencija se obvezuje pismenim putem obavijestiti putnika o rješenju njegovog prigovora u roku od petnaest dana od dana podnošenja prigovora u prodajno mjesto agencije. Dok agencija ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudске ustanove a naročito davanja informacija u medije.

11. Obveze putnika i odgovornost za štetu

Putnik je dužan na zahtjev agencije pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja te isprave potrebne za prelazak preko granice. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima. Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom, namjerno ili iz grube nepažnje prouzroči agenciji ili od nje određenom davatelju usluge. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u objektima u kojim je smješten i čije usluge koristi te je dužan nadoknaditi svu štetu koju svojim postupanjem na istima počini odnosno nadoknaditi štetu u cijelosti. Agencija ne smije priopćiti trećim osobama obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika bez njegova izričitog odobrenja odoosno može ih predati isključivo na zahtjev nadležnog tijela javne vlasti. U slučaju da je putnik spriječen započeti ugovoreno putovanje, putnik može odrediti drugu osobu da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama ako ta osoba udovoljava posebnih zahtjevima predviđenim za ugovoreno putovanje i ako o tome pravovremeno obavijesti agenciju.

12. Odgovornost agencije

Agencija odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje putovanja predviđenim ugovorom, općim uvjetima i Zakonom. Agencija odgovara za izvršenje usluga koje je povjerala trećim osobama u skladu s propisima koji se na njih odnose. Putnik ima pravo neposredno od treće osobe odgovorne za štetu zahtijevati potpunu ili dopunsku naknadu štete te će mu agencija pružiti pomoć u ostvarenju njegovih prava. Putnik je u ostvarenju prava na naknadu štete dužan postupati sukladno uputama i postupku iz ovih općih uvjeta i Zakona. U slučaju da se putnik ozlijedi za vrijeme putovanja u sklopu programa, putnik je dužan pribaviti liječničku potvrdu o stupnju ozljede na mjestu događaja te pridržavati se svih liječničkih uputa u

skladu s propisima. Ako se agencija ponašala u skladu s poslovnim običajima tada nije u obvezi nadoknaditi štetu putniku. U protivnom postoji odgovornost agencije za štetu koju trpi putnik do visine cijene aranžmana koji je uplaćen osim ako je agencija štetu uzrokovala namjerno ili iz grube nepažnje.

13. Putno osiguranje

Prilikom sklapanja ugovora agencija će ponuditi putniku osiguranje od rizika otkaza, osiguranje prtljage i zdravstveno osiguranje za slučaj oboljenja ili nezgode u inozemstvu.

14. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti agenciju o svim činjenicama u pogledu svoga zdravlja, navika i slično, a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i slično). 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 zdravstvenog osiguranja.

15. Putne isprave i propisi

Putnik je obavezan posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za agenciju, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika agencija pretrpila dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih putnih isprava snosi sam putnik. Predstavnik agencije će pomoći putniku u slučaju gubitka ili krađe putnih isprava, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web stranici www.mvp.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Putnik je dužan pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa RH i drugih zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj.

16. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju vezanu uz ugovoreni aranžman. Agencija se obvezuje da osobne podatke neće iznijeti, dati ili prodati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica osiguranja kada će agencija osobne podatke putnika proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci agencije o načinju prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

17. Jamčevno osiguranje i osiguranje od odgovornosti

Osiguravajuće društvo Allianz Hrvatska jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti putniku nadoknaditi:

- cijenu putovanja, ako je zbog platne nemogućnosti ili stečaja agencije izostala usluga putovanja,

- troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja agencije za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja agencije putnici koji se zateknu na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Allianz Hrvatska na besplatni info telefon 0800 5000. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova.

Sukladno Zakonu o putovanju usluga u turizmu agencija ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

18. Nadležnost suda

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

Ovo izdanje Općih uvjeta poslovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Koprivnici, 10.09.2013.

GLAVNI I ODGOVORNI ORGANIZATOR:

SILVIJA TURIST

Domžalska ulica 3, KOPRIVNICA

tel./fax. 048/644-772; e-mail: silvija.turist@gmail.com

ID kod: HR-AB-48-060000697; OIB: 4329091399