

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. OPĆE ODREDBE (UVODNA NAPOMENA)

Ovdje objavljeni opći uvjeti sastavni su dio Ugovora između organizatora putovanja i putnika te su pravno obvezujući za obje strane. U slučaju da je u pojedinom paket - aranžmanu obavljena odredba različita od objavljenih uvjeta u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u paket - aranžmanu.

2. SADRŽAJ PUTOVANJA/ARANŽMANA

Organizator putovanja jamči putniku provedbu programa putovanja sadržanog u promidžbenim materijalima (brošurama, pisanim ponudama ili programima putovanja) a koji se odnose na paket-aranžman. Podaci sadržani u promidžbenim programima mogu biti izmijenjeni jedino sporazumom između organizatora putovanja i putnika odnosno ako je o tim izmjenama putnik obaviješten prije sklapanja Ugovora. Organizator putovanja se obvezuje takvu mogućnost izričito navesti u promidžbenom materijalu.

3. PRETHODNA OBAVIJEST

Organizator je dužan najkasnije prilikom sklapanja ugovora, ugovaranja usluge bilo u programu putovanja, promidžbenom materijalu ili u pisanom obliku ili drugom trajnom, putniku dostupnom mediju obavijestiti putnika o osnovnim (u trenutku ugovaranja važećim) grančnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.

4. PRIJAVE I UGOVARANJE

Putnik se za putovanje u organizaciji Horizont putničke agencije d.o.o. može prijaviti u poslovnici kao i telefonom, e-mailom, telefaksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, odnosno diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaća Uvjete rezervacije putovanja koje je proučio prije sklapanja ugovora. Putnik prilikom prijave izabrane usluge uplaćuje minimalno 40% iznosa cijene aranžmana ukoliko u programu nije navedeno drugačije. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 28 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije navedeno drugačije (izuzetak je obročno plaćanje).

5. CIJENA PUTOVANJA/ARANŽMANA

Za svaki program/aranžman istaknuta je cijena koja pokriva navedenu uslugu/aranžman. Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorne cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalima lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje organizator nije znao niti je mogao znati u trenutku formiranja cijene. Organizator može povećati cijenu putovanja/aranžmana 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 uplaćene cijene. Organizator može povećati cijenu putovanja/aranžmana najkasnije 21 (dvadesetjedan) dan prije početka putovanja.

6. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u poslovnici organizatora putovanja u kojoj se prijavio za putovanje. U tom slučaju organizator putovanja zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja po slijedećem rasporedu (ukoliko nije u programu drugačije navedeno)• do 30 dana prije polaska 10% cijene putovanja/aranžmana, a najmanje 50 EUR

- 29 - 22 dana prije polaska 25% cijene putovanja/aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska 40% cijene putovanja/aranžmana
- 14 - 08 dana prije polaska 80% cijene putovanja/aranžmana
- 07 - 00 dana prije polaska 100% cijene putovanja/aranžmana

nakon polaska 100% cijene putovanja/aranžmana. Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih u iznad navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ovi otkazni rokovi se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili smještajnog objekta, te u svim drugim slučajevima. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na

vlastitu želju ili zbog neophodne potrebe otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Organizator putovanja zaračunava administrativne troškove ukoliko ugovaratelj putovanja/putnik otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize ni putnih isprava, kao ni trošak police putnog osiguranja. Prilikom prijave i uplate putovanja putniku preporučamo sklopiti policu putnog osiguranja i policu od otkaza putovanja uslijed više sile.

7. PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID ILI PROMJENU UGOVORA

Organizator pridržava pravo na otkaz putovanja/aranžmana najkasnije 5 (pet) dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika.

Organizator putovanja zadržava pravo raskida ugovora, potpuno ili djelomično, bez obveze naknade štete putniku, ako prije ili za vrijeme ispunjenja ugovora nastupe vanjske izvanredne i ne predvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora, bile za organizatora opravdan razlog da predmetni ugovor ne sklopi. U slučaju raskida ugovora prije započinjanja s njegovim ispunjenjem organizator će putniku vratiti iznos koji je do tog trenutka primio od putnika za putovanje/aranžman, ali putnik nema pravo na povrat troškova učinjenih u svrhu dobivanja viza, cijepljenja, putnog osiguranja i sličnih troškova.

U slučaju da organizator prije početka putovanja značajnije izmjeni program, smještaj ili cijenu putovanja/aranžmana dužan je o tome odmah bez odgađanja obavijestiti putnika u pisanom obliku te mu ponuditi novi ugovor sa izmijenjenim uvjetima. Putnik je dužan izjasniti se o izmijenjenom ugovoru u roku od najkasnije 2 (dva) radna dana od dana primitka prijedloga izmijenjenog ugovora. Ako putnik odbije izmjene ugovora organizator putovanja vraća putniku uplaćeni iznos a putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik prihvati izmijenjeni program/aranžman nema pravo na naknadu štete sa osnova izmjene ugovora.

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 agenta organizatora putovanja uz obvezu putnika da najkasnije u roku od osam dana po povratku sa putovanja o promjeni obavijesti organizatora putovanja.

U slučaju da organizator putovanja nakon započetog putovanja/aranžmana nije pružio pojedinu uslugu iz programa može, uz suglasnost putnika, pružiti neku drugu uslugu te time nadomjestiti putniku razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge.

Ako su usluge iz ugovora o organiziranju putovanja nepotpuno ili neuredno izvršene, putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene pod uvjetom da je organizatoru putovanja podnio pisani prigovor u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja.

9. PRIGOVORI / REKLAMACIJE

Putnik ima pravo prigovora na neizvršene, nepotpuno izvršene odnosno neprimjereno izvršene usluge.

U slučaju da više putnika ima prigovore i reklamacije svaki pojedini putnik dužan je podnijeti pismeni prigovor u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja.

Putnik je dužan odmah na licu mjesta reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako organizator na odredištu nema predstavnika tada reklamaciju ulaže kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom organizatora putovanja i/ili sa izvršiteljem usluga u otklanjanju uzroka prigovora. U slučaju da uzrok prigovora ne bude uklonjen putnik sa predstavnikom organizatora putovanja i/ili izvršiteljem usluga sastavlja zapisnik odnosno izjavu koju su dužne potpisati obje strane. Putnik je dužan u roku od 8 (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 za putovanje/ paket - aranžman. Organizator se obvezuje pismenim putem obavijestiti putnika o rješenju njegovog prigovora u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora u prodajno mjesto organizatora putovanja.

Dok organizator putovanja ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, kao i arbitraže UHPA-e te davanja informacija u medije. Organizator putovanja ne prihvaća prigovore i reklamacije za LAST MINUTE aranžmane kao ni za posebne ponude.

10. OBVEZE PUTNIKA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Putnik je dužan na zahtjev organizatora 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 organizatoru putovanja ili od njega određenom davatelju usluge. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u objektima u kojima je smješten i čije usluge koristi te je dužan nadoknaditi u cijelosti svu štetu koju počini svojim neprikladnim postupanjem. Organizator putovanja ne smije priopćiti trećim osobama obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika bez njegova izričitog odobrenja odnosno 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 posebnim zahtjevima predviđenim za ugovoreno putovanje i ako o tome pravodobno obavijesti organizatora putovanja. Organizator u tom slučaju obračunava administrativne i ostale troškove koji mogu nastati zbog promjene imena putnika.

11. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje putovanja predviđenih ugovorom, općim uvjetima i Zakonom. Organizator putovanja koje je povjerio trećim osobama izvršenje usluga prijevoza, smještaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje putovanja, odgovara putniku za štetu koja je nastala zbog potpunog ili djelomičnog neizvršenja tih usluga, 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 organizator pružiti pomoć u ostvarivanju njegovih prava. Putnik je u ostvarivanju prava na naknadu štete dužan postupati sukladno uputama i postupku iz ovih općih pravila te Zakona. U slučaju da se putnik ozlijedi za vrijeme putovanja/aranžmana u sklopu programa, putnik je dužan zatražiti liječničku pomoć te potvrdu o stupnju ozljede i pridržavati se svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Ako se organizator ponašao u skladu sa poslovnim običajima tada nije u obvezi naknaditi štetu putniku.

12. PUTNO OSIGURANJE

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

13. PUTNE ISPRAVE, POŠTIVANJE PROPISA

Putnici su obvezni posjedovati važeće osobne putne isprave. Nevažeće isprave koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja te time oštećenje organizatora, putnik je dužan organizatoru nadoknaditi nastalu štetu.

Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik.

Pratitelj Horizont putničke agencije d.o.o. pomoći će putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Horizont putnička agencija d.o.o. Može posredovati u pribavljanju viza potrebnih za određena putovanja uz posebnu doplatu. Organizator putovanja nije odgovoran za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju. Prilikom potpisivanja ugovora organizator putovanja će putnika upoznati sa

izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. 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.

14. DEVIZNI I CARINSKI PROPISI

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj.

15. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti Horizont putničku agenciju d.o.o. 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 na svoj trošak te mora posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police zdravstvenog osiguranja tijekom putovanja.

16. OSOBNI PODACI PUTNIKA

Potpisom ugovora/suglasnosti i/ili uplatom naručene usluge stranka/putnik dao/la je osobne podatke dragovoljno na raspolaganje organizatoru putovanja /agenciji posredniku, te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa putnika u svim poslovima koje je putnik ugovorio. To uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu. Trećim osobama smatraju se osobe koje su neophodne za realizaciju putovanja/usluge. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati savjesno i sukladno uputama o zaštiti osobnih podataka Agencije za zaštitu osobnih podataka.

17. JAMČEVNO OSIGURANJE

Adriatic osiguranje d.d.

jamči da će sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu putniku nadoknaditi:

1. cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i
 2. troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak putnika u mjesto polaska.
- Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova.

18. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Horizont putnička agencija d.o.o. ima s **Adriatic osiguranjem d.d.** sklopljenu policu osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

19. NADLEŽNOST SUDA

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja nadležan je sud u Varaždinu.

U Varaždinu, 1.1.2023.

GLAVNI I ODGOVORNI ORGANIZATOR:
HORIZONT PUTNIČKA AGENCIJA d.o.o.
Aleja kralja Zvonimira 1, 42000 Varaždin, Hrvatska
tel: 042 421 753
MB: 2618842 OIB: 85339174260
ID kod: HR-AB-42-070091899