



Svijet putovanja d.o.o.

www.svijetputovanja.hr

info@svijetputovanja.hr

UPUTE I OPĆI UVJETI PUTOVANJA ZA TURISTIČKE ARAŽMANE

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između putničke agencije Svijet putovanja d.o.o., Draganići 12, 10 010 Zagreb (u daljnjem tekstu: Svijet putovanja ili organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljnjem tekstu: putnik). 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. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično Agencija Svijet putovanja posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Svijet putovanja nastojati ispraviti u što skorijem roku. Svijet putovanja ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

Uz opće uvjete putovanja, putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

1a) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja putnička agencija Svijet putovanja.

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu: Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija Svijet putovanja u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Svijet putovanja ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna

1b) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja druga putnička agencija

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu: Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija koje je organizator putovanja u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija koja je organizator putovanja ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

2) Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

3. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, telefaksom, emailom ili drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem Ugovora, tj. stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice kod kupnje usluga, putnik u cijelosti prihvaća ove uvjete rezervacija putovanja koje je prethodno pažljivo proučio Svijet putovanja ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka: prilikom prijave putnik uplaćuje 40% vrijednosti putovanja, preostalih 60% iznosa treba uplatiti najkasnije 30 dana prije početka putovanja, osim ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove tj. posljedice nastale iz krivih podataka. Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom „Suglasan sam s Općim uvjetima putovanja“. Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja. Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Svijet putovanja neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Svijet putovanja će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

4. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje“ te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje“ s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom

prijave putovanja. Cijene aranžmana objavljene su u kunama za svaki program i temeljene su na odnosu kune i stranih valuta i vrijede od dana objave programa.

5. POSEBNE PONUDE / LAST MINUTE / „FORTUNA“ PUTOVANJA

Ako je putnik 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 u destinaciju (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 putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema organizatoru, naročito s osnove izbora i kvalitete smještajnog objekta i s tim povezanih usluga. U slučaju slabe prodaje aranžmana, organizator zadržava pravo sniženja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu bolje prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

6. IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET-ARANŽMANA

Svijet putovanja ima pravo povišiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije,
- b) visine poreza i/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,
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Svijet putovanja ima pravo jednostrano povišiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8% i o tome obavijestiti putnika najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Svijet putovanja u pisanoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, obavijesti putnika paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

7. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

Prije početka paket-aranžmana Svijet putovanja ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 6. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni. Ako je Svijet putovanja prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, Putnik može u razumnom roku koji odredi Svijet putovanja, a koji ne smije biti kraći od 2 dana:

- a) prihvatiti predloženu izmjenu, ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Svoju odluku, Putnik mora isključivo pisanim putem, u roku naznačenom u obavijesti, obavijesti Svijet putovanja. Ukoliko putnik svoj pristanak ne dostavi Svijetu putovanja u pisanom obliku i u navedenom roku, smatra se da je ugovor raskinut.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Svijet putovanja je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obeštetiti Putnika.

Svijet putovanja zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također Svijet putovanja zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promijene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojbi, putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni. 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.

8. OBVEZE SVIJETA PUTOVANJA

Svijet putovanja je dužan brinuti o izvršenju usluga, kao i o izboru izvršitelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim običajima u turizmu. Svijet putovanja je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Svijet putovanja će sve navedene obaveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisan način, osim u slučaju više sile ili nepredviđenih okolnosti. Ako bude moguće Svijet putovanja će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Svijet putovanja nije dužan pružati usluge izvan ovih Općih uvjeta putovanja.

9. PUTNE ISPRAVE I OSTALE OBVEZE PUTNIKA

9.1. Putnik je obavezan posjedovati valjane osobne putne dokumente. Prilikom sklapanja Ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravovremeno dostaviti svu dokumentaciju i podatke potrebne za organiziranje putovanja.

9.2. Putnik je dužan obavijestiti Svijet putovanja 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.).

9.3. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, Svijet putovanja može (ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje) posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu, no nije odgovoran za odluke službenih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e. Neodobravanje vize, odnosno nevaljane putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obvezuju Svijet putovanja te Svijet putovanja zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

9.4. Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise, kao i zakone i druge podzakonske propise Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove i posljedice snosi sam prekršitelj. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. Pratitelj Svijet putovanja će pomoći putniku u slučaju navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju putnik po ovoj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Svijet putovanja. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se i kroz koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja (voditeljem putovanja ili vodičem) i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Svijet putovanja otklanja svaku odgovornost za istu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

9.5. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga Svijeta putovanja. U slučaju da putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Svijetom putovanja. Ako putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Svijet putovanja, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev putnika pri čemu Svijet putovanja nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. U slučaju da je putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

9.6. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Svijet putovanja o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika Svijet putovanja je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

10. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik doplaćuje sam prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. 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. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik. Svijet putovanja ne preuzima odgovornost za izgublenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

11. OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

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.

11.1. Svijet putovanja prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja i to najkasnije 48 sati prije polaska na putovanje, 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.

U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

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

11.3. 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.

11.4. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Svijet 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.mvep.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

11.5. Svakom putniku koji nije državljan Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Svijet putovanja može uputiti putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

11.6. 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.

11.7. Za sva putovanja u inozemstvo Svijet putovanja preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

12. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENU PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Svijet putovanja zadržava pravo otkaza putovanja:

- a) za putovanja duža od 6 dana – 20 dana prije početka putovanja
- b) za putovanja 3-6 dana – 7 dana prije početka putovanja
- c) za putovanja kraća od 2 dana – 48 sati prije termina putovanja.

Svijet putovanja je dužan putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana bez nepotrebnog odgađanja a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket aranžmanu pod uvjetom da je putnik Svijetu putovanja poslao podatke koji su potrebni za povrat novca. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa / aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Svijet putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Svijet putovanja ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Svijet putovanja ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i troškove nastale uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Svijet putovanja ne može asistirati već putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati sa predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija, a ne Svijet putovanja. 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. Svijet putovanja ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju.

13. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na otkaz putovanja prije početka putovanja no to svakako mora napraviti u pisanom obliku. Svijet putovanja u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Zbog svega navedenog Svijet putovanja predlaže uplatu putnog osiguranja. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog nedostatka snijega na određištu odnosno vremenskih uvjeta općenito, Svijet putovanja će primijeniti dolje navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Svijet putovanja od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja, odmori, skijanje

- do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 29 – 22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 21 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, odnosno za “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Velike europske ture (trajanje od 7 ili više dana)

- otkaz do 61 dan prije polaska 25% cijene aranžmana
- 60 – 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 45 – 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika

- do 45 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 44 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za “no-show”, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Krstarenja

a) za individualne polaske

- više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 335 kuna
- 60 – 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 45 – 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 30 – 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 15 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za “no show” 100% cijene aranžmana; nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

b) za grupne polaske

- 120 – 91 dana 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 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za “no show” 100% cijene aranžmana; nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

Transferi

- 120 – 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
- 90 – 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
- 60 – 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
- 44 – 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
- 30 – 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
- 20 – 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
- nakon polaska, odnosno za “no show” 100 % cijene transfera

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

13.1. Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

13.2. Avio karte i individualna putovanja

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je 100%. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Iz ovih razloga predlažemo uplaćivanje police osiguranja od otkaza.

14. PRAVO PUTNIKA NA PRIENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Svijet putovanja zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi (vidi točku 17.2.), radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena (vidi točku 18.2.) i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

15. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima a koja je dana bilo od strane djelatnika Svijet putovanja ili neke treće osobe. Ukoliko putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Svijet putovanja ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

16. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u pojedinom objektu ili destinaciji opisano u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Svijet putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Svijet putovanja nema utjecaja na istu.

17. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA

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

17.1. 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 Svijet putovanja 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 Svijet putovanja 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.

17.2. Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Svijet putovanja 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 avio 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.

17.3. Ukrcajna 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 ukrcajnu 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 ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predložiti originalnu papirnatu ukrcajnu 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/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predložuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

17.4. Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

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

18. POSEBNI UVJETI REZERVACIJE I PLAĆANJA AVIO KARTE TE NAKNADA ZA IZDAVANJE AVIO KARTE

Za plaćanje avio 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 (telefonski ili osobnim dolaskom u agenciju) i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, 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 Svijet putovanja otvoren u Raiffeisen banka d.d., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Svijet putovanja može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u RBA. Ukoliko Svijet putovanja do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u RBS, Svijet putovanja ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti Svijet putovanja 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 Svijeta putovanja, a bez kupnje karte.

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

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

Otkazivanje i promjene:

18.1. 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 Svijet putovanja djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

18.2. Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko Svijet putovanja u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika avio 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 avio 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@svijetputovanja.hr ili poštom na adresu: Svijet putovanja d.o.o., Draganići 12, 10 010 Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismenog otkaza djelatniku Svijeta putovanja. 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.

18.3. 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.

18.4. 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 redoslijeda 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 redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

18.5. 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. Svijet putovanja 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.

19. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i Opći uvjeti Ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Svijeta putovanja, pri čemu Svijet putovanja djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Svijet putovanja. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili da će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Svijet putovanja zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 13. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putniku biti poslani ili uručeni.

20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Uniqa osiguranje d.d., Planinska 13a, HR – 10000 Zagreb, putem kontakt centra na telefon broj 01/6324-200 te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: 45-7002789455.

21. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Svijet putovanja ima kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranja d.d sklopljenu policu broj 1322-00052837 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane..

22. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora za nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz Ugovora. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pisanim putem. Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Svijet putovanja neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. VAŽNA NAPOMENA: organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćene boravke na odredištima uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru).

Pritužbeni postupak:

- Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.). Putnik je dužan surađivati s predstavnikom ili izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.
- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pisani zapisnik - izjavu.
- Najkasnije 8 dana od dana završetka putovanja, putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pisanu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove.

Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pisani prigovor nakon tog roka, Svijet putovanja takav prigovor nije dužan uzeti u obzir.

- Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pisanom obliku, obavijestiti putnika/podnositelja prigovora. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u medije. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupaca na naknadu idealne štete. Putnik i Svijet putovanja će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645> Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeni ngphase>

23. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podatci putnika koriste se u procesu realizacije tražene usluge, uključivo i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu, te osiguravateljima ukoliko putnik ugovara izabrana osiguranja preko Svijeta putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Svijeta putovanja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Svijeta putovanja, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Svijet putovanja se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

24. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja ku pljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Svijet putovanja djeluje u ime i za račun pružatelja usluga,

odnosno kao ovlaštenu prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

25. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Svijet putovanja nastupa kao posrednik, Svijet putovanja ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Svijet putovanja zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

26. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 14. kolovoza 2019. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s Svijetom putovanja, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Svijeta putovanja a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta trebaju biti objavljene tako da budu dostupne zainteresiranim ugovornim strankama te u tom slučaju obvezuju sve stranke u postupku i s ovim Općim uvjetima čine jedinstvenu pravnu cjelinu. Opći uvjeti objavljeni su na web stranici <http://www.svijetputovanja.hr> i stupaju na snagu 14.8.2019. godine i isključuju sva ranija izdanja.

U Zagrebu, 14.8.2019.

Voditelj poslova:

Jelena Trivić
Draganići 12
HR - 10 010 Zagreb
e-pošta: info@svijetputovanja.hr
Tel: +385 1 889 12 67