

# Opći uvjeti Ugovora o paket aranžmanu

## 1. OPĆE ODREDBE

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. PROGRAM PUTOVANJA

Organizator putovanja 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 organizatora putovanja i putnika odnosno ako o tim izmjenama putnik obaviješten prije sklapanja Ugovora. Organizator putovanja se obvezuje takvu mogućnost izričito navesti u promidžbenim materijalu.

## 3. PRETHODNA OBAVIJEST

Organizator je dužan najkasnije prilikom sklapanja ugovora, bilo u programu putovanja, promidžbenim materijalu ili u pisanom obliku ili drugom trajnom, putniku dostupnom mediju obavijestiti putnika o osnovnim graničnim, 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 koje organizira Vuckovic Travel Collections može prijaviti putem elektronskih medija, u poslovnici agencije ili telefonom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, putnik uplaćuje 30 euro akontacije, osim ukoliko u programu nije drugačije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 14 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije navedeno drugačije (izuzetak je obročno plaćanje).

## 5. CIJENA PUTOVANJA

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 kalkulativnim elementima aranžmana, tečaju ugovorene valute, 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. Organizator može povećati cijenu putovanja/aranžmana najviše 10% od ugovorene cijene, osim ako drukčije nije propisano u aranžmanu putovanja, 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 14 dana prije početka putovanja, osim ako drukčije nije propisano u aranžmanu 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 ili putem elektronskih medija. U tom slučaju organizator putovanja zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja po sljedećem rasporedu (ukoliko nije u programu drugačije navedeno)

do 15 dana prije polaska - Besplatno otkazivanje

14 – 00 dana prije polaska - 100% uplaćenog iznosa

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. Prilikom uplate putovanja preporučuje se putniku sklopiti osiguranje od otkaza putovanja.

#### 7. PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID ILI PROMJENU UGOVORA

Organizator pridržava pravo na otkaz putovanja/aranžmana najkasnije 7 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, cijepjenja 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 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 programa/aranžmana 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 agencije organizatora putovanja uz obvezu putnika da najkasnije u roku od 8 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 istome pružiti neku drugu uslugu te obeštetiti putnika za 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 stavio prigovor organizatoru putovanja u roku 8 dana od dana završetka putovanja.

#### 9. PRIGOVORI I REKLAMACIJE

Putnik ima pravo prigovora na ne izvršene odnosno ne adekvatno izvršene usluge. U slučaju da više putnika ima prigovore i reklamacije svaki pojedini putnik dužan je podnijeti pismeni prigovor. Putnik je dužan, u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, obavijestiti o neispunjenju ili neurednom ispunjenju bilo koje usluge iz ugovora osobu koja je tu uslugu pružila, što je prije moguće, a organizatora putovanja u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Putnik je dužan odmah na licu mjesta reklamirati neodgovarajuću

uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom organizatora putovanja na otklanjanju uzroka prigovora. U slučaju da uzrok prigovora ne bude uklonjen putnik sa predstavnikom organizatora putovanja sastavlja zapisnik odnosno izjavu koju su dužni 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/ aranžman. Organizator se obvezuje pismenim putem obavijestiti putnika o rješenju njegovog prigovora u roku od 15 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, a naročito davanja informacija u medije Organizator putovanja ne prihvaća prigovore i reklamacije za LAST MINUTE aranžmane kao ni za posebne ponude.

#### 10. OBVEZE I ODGOVORNOST ZA ŠTETE

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 naknaditi svu štetu koju svojim postupanjem na istima počini odnosno naknaditi štetu u cijelosti. Organizator putovanja ne smije priopćiti trećim osobama obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika bez njegova izričitog odobrenje 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.

#### 11. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku ne ispunjenjem, 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 liječničku potvrdu o stupnju ozljede te 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. U protivnom postoji odgovornost organizatora putovanja za štetu koju trpi putnik do visine cijene programa koji je uplaćen osim ako je organizator štetu uzrokovao namjerno ili iz grube nepažnje.

## 12. PUTNO OSIGURANJE

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

## 13. PUTNE ISPRAVE I POŠTOVANJE PROPISA

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Vuckovic Travel Collections, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika Vuckovic Travel Collections pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. Pratitelj od Vuckovic Travel Collections će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Vuckovic Travel Collections može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Vuckovic Travel Collections nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza putnik odgovara za načinjenu štetu, a Vuckovic Travel Collections otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Vuckovic Travel Collections 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](http://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 pod zakonskih 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. ZDRASTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti Vuckovic Travel Collections 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.

#### 16. OSOBNI PODACI PUTNIKA

Potpisom ugovora/suglasnosti 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 ovog putovanja/usluge. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati najduže tri godine u bazi podataka, sukladno odluci putničke agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Agencija se obvezuje da neće ove podatke iznijeti, dati ili prodati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza, od posljedica nesretnog slučaja i od rizika oštećenja i gubitka prtljage, kao i za potrebe dragovoljnog dodatnog zdravstvenog osiguranja putnika za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, osobni podaci proslijediti će se osiguravajućem društvu.

#### 17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno zakonu o pružanju usluga u turizmu, Vuckovic Travel Collections ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku ne ispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

#### 18. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti usluga putovanja sastavni su dio Potvrde/Ugovora koji putnik sklapa s turističkom agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu predugovornih informacija/programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru.

Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća predugovorne informacije/program putovanja i ove opće uvjete putovanja. Stupanjem na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti sva ranija izdanja. Turistička agencija Vuckovic Travel Collections pruža usluge kao trgovac, organizator ili prodavatelj u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu te može organizirati, posredovati ili pružati druge usluge vezane uz putovanje i boravak turista.

Pismeni prigovor na pruženu turističku uslugu turističke agencije možete podnijeti najkasnije 8 dana od povratka s putovanja putem email adrese: [hello@thevtc.eu](mailto:hello@thevtc.eu). Turistička agencija će se pismeno očitovati na tako primljeni prigovor u roku 15 dana po primitku istog.