

# Ugovor o putovanju i Opći uvjeti i uputstva za turističke aranžmane

## 1. Predmet ugovora

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – Integral Zagreb d.d. (u daljnjem tekstu INTEGRAL) i PUTNIK – a odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj ugovor o putovanju sadrži i Opće uvjete i uputstva za turističke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije (djelatnik agencije INTEGRAL ili bilo koje druge ovlaštene za prodaju Integralovih aranžmana) i PUTNIK te nakon što je PUTNIK u cijelosti uplatio cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigurao plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad INTEGRAL primi ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno dio ugovorne cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama INTEGRALA i drugim ovlaštenim agencijama 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 INTEGRALU dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obaveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

## 2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja.

Za individualne rezervacije kao i za sve rezervacije "na upit" (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta ali ih je INTEGRAL u mogućnosti osigurati dodatno) INTEGRAL naplaćuje troškove rezervacije u iznosu od 100 kuna, osim u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 30 dana kada se za troškove rezervacije "na upit" uplaćuje iznos cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 8. ovog ugovora.

Tako zatraženu rezervaciju INTEGRAL se obvezuje obraditi u roku od 2 dana ( subota se ne smatra radnim danom ) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko INTEGRAL u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije biti će u cijelosti vraćeni putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane INTEGRALA potvrđenu rezervaciju troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana.

## 3. Cijene

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja u vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u Integralovim programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta eventualni prigovor podnosi izravno izvršiocu usluge. INTEGRAL može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10 %. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10 % putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem saopćiti INTEGRALU u roku od 2 dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana putnik nema pravo na nadoknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi INTEGRALU u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## 4. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u Integralovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod

nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. INTEGRAL ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u Integralovim programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane Integralovih djelatnika ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20:00 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti INTEGRAL ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

## 5. Putni dokumenti, poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan INTEGRALU dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. INTEGRAL ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zadržavstvenim i drugim propisima kako RH tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštovanja navedenih obaveza putnik odgovara za načinjenu štetu, a INTEGRAL otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekata (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik INTEGRALA će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku sa se osobno informira na web-stranici [www.mvep.com](http://www.mvep.com) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

## 6. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" Putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod INTEGRALA, pri čemu INTEGRAL sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## 7. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, INTEGRAL zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 9. ovog ugovora. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a INTEGRAL se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučamo da ih osobno pročita.

## 8. Otkazivanje putovanja od strane Integra ili promjena programa putovanja

Ako INTEGRAL prije početka putovanja značajnije izmjeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pismenom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka

obavijesti INTEGRALA prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglušivanja na ponudu, Integral se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putnik uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata zamjenski aranžman koji mu je INTEGRAL ponudio smatra novim govorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema INTEGRALU s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Ako INTEGRAL nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje veeg dijela ugovorenih usluga, INTEGRAL može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvrši izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika INTEGRAL može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od INTEGRALA za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

INTEGRAL je ovlašten jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za INTEGRAL da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. INTEGRAL zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je INTEGRAL bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio potreban najmanji broj putnika za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

INTEGRAL 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 INTEGRAL ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

INTERGAL ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. INTEGRAL ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatora na Integralovim web-stranicama.

#### 9. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, INTEGRAL od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije) :

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promijene. INTEGRAL zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje, a nade drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

#### 10. Rješavanje problema

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor INTEGRALU i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu ) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. INTEGRAL neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

INTEGRAL je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, INTEGRAL može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnosioca prigovora. INTEGRAL će riješiti samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje INTEGRALA došlo do neispunjenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos

aranžmana. U slučaju sklapanja ugovora po "Fortuna sistemu" ili po "Last minute ponudi" putnik nema pravo prigovora na smještaj. Dok INTEGRAL ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Prije pokretanja sudskog postupka preporučamo obracanje Arbitražnoj komisiji UHPA-e (Udruga hrvatskih putničkih agencija, [www.uhpa.hr](http://www.uhpa.hr)) čiji je INTEGRAL član. U slučaju sudskog spora, nadležan je sud u Zagrebu.

#### 11. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti INTEGRAL 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 cijepjenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepjenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučamo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

#### 12. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. INTEGRAL ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz, te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

#### 13. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja ALLIANZ Zagreb d.d., na telefon: +385 (0)1 3670 367 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 jamcevnog osiguranja: 1500-171433343.

#### 14. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i isti će se koristiti za daljnju komunikaciju. INTEGRAL se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tad će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravavajucem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija INTEGRALA.

#### 15. Informacije

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obavezuje organizatora u većoj mjeri nego što su to i obavijesti navedene u samom programu putovanja.

#### 16. Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa sa INTEGRALOM odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji INTEGRALA.

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

**INTEGRAL ZAGREB D.D. Pothodnik Glavnog kolodvora, Zagreb**