

Opći uvjeti poslovanja Kreator Putovanja

Ove upute i uvjeti predbilježbe i kupnje turističkoga aranžmana sastavni su dio Ugovora odnosno vouchera, koji su sklopljeni između KREATOR PUTOVANJA d.o.o. sjedište: Jakova Gotovca 6, 10 000 Zagreb, OIB: 44590047047 i ugovaratelja/putnika koji se prijavljuje za turistički aranžman.

1. PRIJAVA I UGOVARANJE

Ugovaratelj putovanja je osoba koja sklapa ovaj ugovor u svoje ime i za svoj račun ili u korist treće osobe. Ugovaratelj se za putovanje koje organizira KREATOR PUTOVANJA može prijaviti u svim poslovnica KREATOR PUTOVANJA i kod drugih ovlaštenih zastupnika. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, ugovaratelj prihvaća sve uvjete rezervacije putovanja, koje je prije osobno proučio. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, ugovaratelj uplaćuje 50% cijene aranžmana (po osobi), osim ako u programu nije drugačije određeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 30 dana prije početka putovanja, osim ako u programu nije drugačije određeno (iznimka je obročno plaćanje). Ovaj ugovor počinje službeno vrijediti od trenutka kada KREATOR PUTOVANJA zaprimi od ugovaratelja kopiju uplate za rezervaciju te se tada smatra da je putovanje ugovoreno.

2. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana (ako u programu putovanja nije drugačije određeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je tako navedeno u programu putovanja, cijena može uključivati i putničke pristojbe zračnih luka i troškove stručnog mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno):

- Fakultativne (neobvezatne) izlete i posjete,
- Moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- Ulaznice za mjesta koja se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednospeljna soba, posebna prehrana i sl.) ugovaratelj sm plaća i treba ih naručiti pri prijavi putovanja. Ako ugovaratelj traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je odmah vodiču ili predstavniku agencije, u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Ako je ugovaratelj sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao »last minute« (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi saznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sdrže u sebi neizvjesne činjenice na koje organizator putovanja ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema organizatoru putovanja. Putnik je dužan na zahtjev predstavnika organizatora putovanja prije započinjanja putovanja predočiti dokaz da je u cijelosti podmirio cijenu putovanja, jer ako cijena nije podmirena putnik ne može započeti putovanje, osim ako ugovorne strane nisu drugačije uglavile.

3. PUTNA DOKUMENTACIJA

Putnik je dužan najkasnije 8 dana prije polaska na prodajnom mjestu preuzeti putnu dokumentaciju (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu međudredišta, ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto, broju telefona ili drugom sredstvu koje mu omogućuje kontakt s organizatorom putovanja; u slučaju putovanja maloljetnika, načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije) ukoliko mu ona već nije uručena ili zatražiti da mu se ona dostavi poštom. Štetu koja bi nastala zbog toga što na vrijeme ne preuzme putnu dokumentaciju snosi isključivo putnik.

4. PUTNO OSIGURANJE

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od opasnosti nesreće i bolesti na putu, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljaga i dragovoljno zdravstveno osiguranje. U slučaju da putnik zahtjeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod KREATOR PUTOVANJA, pri čemu KREATOR PUTOVANJA sudjeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pažljivo proučiti uvjete osiguranja prije kupnje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja spomenuta u prvom stavku ove točke.

5. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA

Ako putnik pri prijavi za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka, morao otkazati putovanje, a da bi izbjegao troškove odustajanja, tada može uplatiti osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza uplaćuje se 5 dana po sklapanju Ugovora i ne može se uplatiti naknadno. Novčana naknada osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Pri najmu sobe/apartmana, dobiva se dijeljenjem cijene najma s brojem osoba u sobi/apartmanu. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima. Onomu tko otkáže aranžman, ne vraća se iznos uplaćene novčane naknade za osiguranje od otkaza. Također, pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize unatoč tomu što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ako putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje, zbog spomenutih nepredviđenih zapreka, KREATOR PUTOVANJA zadržava pravo naplate prema uvjetima rezerviranih usluga sa svojim partnerima. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a KREATOR PUTOVANJA se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koji se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza putovanja navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita i prouči.

6. OTKAZ PUTOVANJA KREATOR PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA

Ukoliko se za putovanje ne prijavi dovoljan broj putnika, KREATOR PUTOVANJA zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije pet dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potrebnog za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. KREATOR PUTOVANJA zadržava pravo otkazivanja putovanja te potpune ili djelomične promjene programa putovanja, ako prije početka putovanja nastanu izvanredne okolnosti koje se nije moglo predvidjeti niti izbjeći (rat, nemiri, terorističke akcije, štrajk, snitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, vremenske neprilike i sl.). KREATOR PUTOVANJA zadržava pravo promjene dana ili sata zbog promjena reda letenja ili nastanka nepredviđenih okolnosti i pravo promjene pravca putovanja, ako se promijene uvjeti putovanja, kao što su neki od sljedećih: promijenjeni red letenja, sigurnosno stanju u državi, vremenske (ne)prilike, i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako KREATOR PUTOVANJA otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu cijeloga uplaćenoga iznos, ali ne i na isplatu štete.

7. PUTNE ISPRAVE

Putnici su obvezatni imati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za KREATOR PUTOVANJA, a ako bi zbog takva propusta putnika KREATOR PUTOVANJA pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ako za vrijeme putovanja putnik izgubi ili mu budu ukradene putne isprave, trošak izdavanja novih isprava snosi

sam putnik. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, KREATOR PUTOVANJA može posredovati u njezinom pribavljanju uz posebnu doplatu. U tom slučaju je putnik dužan prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu KREATOR PUTOVANJA dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. KREATOR PUTOVANJA ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. KREATOR PUTOVANJA nije odgovoran za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela, kojima se putniku ne dopušta ulazak u neku državu.

8. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Pri putovanju u te zemlje, putnik je obvezatan imati potvrde i isprave o izvršenom cijepljenju. Također je putnik dužan pravovremeno obavijestiti agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu ishrane, boluje od kroničnih bolesti i sl.).

9. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do težine koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama zračnoga prijevoznika. Djeca, bez obzira na dob, nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljaga u zračnom prijevozu. KREATOR PUTOVANJA ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu u zračnom prometu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje direktno avio prijevozniku. Pri prijevozu autobusom, putnik može ponijeti dva komada osobnoga prtljaga. Putnici su dužni brinuti o svojim stvarima, unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti s sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u autobusu bez njihovoga nadzora. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. KREATOR PUTOVANJA ne preuzima odgovornost za prtljagu izgubljenu u hotelu.

10. PRIGOVORI

Naglašavamo da je za dobro putnika da on svoj prigovor svakako upiše u knjigu žalbe davatelja usluga odmah, koji će nastojati pružiti ugovorenu uslugu odnosno ispraviti manjkove. Ako ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, putnik mora tražiti potvrdu, iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije ostvarena onako kako je ugovoreno. Putnik potvrdu mora priložiti u pisanom prigovoru. Pisani prigovor putnik treba priložiti u roku od osam dana nakon putovanja. Ako putnik preda pisani prigovor nakon toga roka, KREATOR PUTOVANJA takav prigovor nije dužan uvažiti. Za rješavanje prigovora na usluge u inozemstvu, obvezatno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje prigovora.

Organizator je dužan izdati pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od četrnaest dana, po primitku prigovora, a može odgoditi

rješenje o pritužbi za dodatnih četrnaest dana zbog prikupljanja obavijesti. Organizator rješava samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora. Dok traje postupak rješenja, a ukupno najviše četrnaest odnosno dvadeset i osam dana nakon prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA ili druge ustanove i davanja obavijesti u sredstva priopćavanja. Isto tako se kroz ovaj vremenski rok putnik odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade za prigovor može biti iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge ni cjelokupni iznos aranžmana. Putnik i KREATOR PUTOVANJA će sporove nastojati riješiti sporazumno, a u suprotnomu ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno će pravo biti Hrvatsko pravo.

11. OBVEZE KREATOR PUTOVANJA

KREATOR PUTOVANJA je dužan brinuti se o izvršenju usluga kao i o izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i dobrima putnika, sukladno dobrim običajima u turizmu. KREATOR PUTOVANJA je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za svaki pojedini aranžman te dati odgovore zbog možebitnoga neizvršenja usluga ili dijela usluga. KREATOR PUTOVANJA će sve spomenute obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisan način, osim ako ne nastupi «viša sila» ili promjena okolnosti. Ukoliko bude moguće, KREATOR PUTOVANJA će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. KREATOR PUTOVANJA nije obvezatan pružati usluge koje nisu spomenute u ovim Uvjetima. KREATOR PUTOVANJA ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

12. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da osobno ispuniti uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske i zemlje kroz koju ili u koju putuje, i pridržavati se kućnoga reda u hotelu i na drugim mjestima i surađivati s predstavnikom organizatora i davateljima usluga. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječan čovjek. Organizator putovanja ne odgovara za radnje putnika koje se tiču njegove osobne odgovornosti. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzrokuje, a osobito za štetu koja je nastala kao posljedica ne izvršavanja ugovora i ovih općih Uvjeta. Štetu koju je prouzročio putnik će platiti odmah, na recepciji hotela i na drugomu mjestu koje odredi fizička ili pravna osoba kojoj je štetu nanio.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora, i putnik sklapa s KREATOR PUTOVANJA odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom, u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji KREATOR PUTOVANJA. Moguća predviđena odstupanja od ovih Uvjeta moraju biti spomenuta u programu putovanja. Potpisivanjem ugovora, putnik prihvaća cijeli program i uvjete putovanja. Ovi uvjeti putovanja isključuju sva prijašnja.