

OPĆI UVJETI PRUŽANJA PUTNIČKIH USLUGA – ATLAS plus d.o.o.

1. Opće odredbe

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora o prodaji ili posredovanju usluga putovanja (dalje: ugovor) sklopljenoga između putničke agencije ATLAS plus d.o.o., Dr. Ante Starčevića 45, Dubrovnik, OIB: 54046512596 (u daljem tekstu: Atlas ili Posrednik), odnosno trgovca ili prodavatelja usluge i putnika (u daljem tekstu: putnik), te ugovora o kupoprodaji ostalih usluga turističke agencije.

1.2. 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.

1.3. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

1.4. Opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije primjenjuju se na odgovarajući način na sljedeće usluge: omogućavanje kupnje putovanja u povezanom putnom aranžmanu, organiziranje, prodaja i provedba izleta, organiziranje, prodaja i provedba usluga ski-jaških škola, posredovanje u prodaji paket-aranžmana, posredovanje u prodaji izleta, posredovanje u prodaji ski karata i sličnih usluga, prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga prijevoza, organiziranje, prodaja i provedba usluga turističkog transfera, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga u posebnim oblicima turističke ponude, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga turističkih vodiča, voditelja putovanja, licenciranih ski-jaških učitelja i usluga upravljanja plovnim objektima nautičara (skipera), zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija, organiziranje, prodaja i provedba turističkih usluga u kongresnom turizmu, prihvati i ispraćaj gostiju te ostala asistencija gostima za vrijeme boravka, izdavanje računa, naplata, obračun i uplate boravišne pristojbe i drugih pristojbi, vođenje popisa gostiju, prijava boravka i vođenje drugih evidencija temeljem posebnih propisa, a u ime i za račun pružatelja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i/ili poljoprivrednom gospodarstvu, organiziranje i obavljanje usluga vezanih uz održavanje i čišćenje smještajnih objekata pružatelja ugostiteljskih usluga čija se usluga posreduje, posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage, pomoć u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, isprava za lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nautičara te drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turističke ponude, prodaja, posredovanje i rezervacija ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr., prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije i slično), pružanje usluga u vezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima te pružanje mjenjačkih usluga sukladno posebnim propisima.

1.5. Atlas nastupa u ulozi posrednika kada nije organizator putovanja. U tom slučaju Atlas putniku prenosi primljene informacije od organizatora putovanja odnosno pružatelja usluge i pomaže mu pri prijavi na putovanje. Izvršitelj usluge je u potpunosti odgovoran za izvršenje usluge koju je putnik rezervirao posredstvom Atlas-a.

1.6. Ako je Atlas organizator ili krajnji pružatelj putničke usluge, tada se na Atlas primjenjuju ono što je ovim Općim uvjetima predviđeno za krajnjeg pružatelja, odnosno neposrednog izvršitelja putničke usluge.

2. Ugovor o prodaji ili posredovanju usluga putovanja

2.1. Opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga primjenjuju se na usluge koje Atlas prodaje u ulozi posrednika između putnika i krajnjeg pružatelja usluge ili organizatora putovanja. Smatra se da se primjenjuju Atlasovi opći uvjeti ako u ugovoru o putovanju nije drugačije određeno.

2.2. U slučaju da je ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

2.3. U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom naručio turističku uslugu. Putnik je u obvezi upoznat sa Općim i posebnim uvjetima objavljenima na internetskoj stranici www.atlas.hr, odnosno na bilo kojoj svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Atlas omogućuje kupnju usluga putovanja, aranžmana u organizaciji drugih organizatora.

2.4. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor kojim pribavlja uslugu putovanja ili koja ima pravo koristiti uslugu putovanja na temelju sklopljenog ugovora koji je sklopila treća osoba i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute.

2.5. Sve informacije, podatke i fotografije vezane uz ove usluge, Atlas je prikupio od krajnjeg pružatelja usluge, te ne preuzima odgovornost za pogreške, propuste i kašnjenja u ažuriranju podataka.

3. Prijava

3.1. Prijave za uslugu koji u svojoj ponudi nudi Atlas mogu se izvršiti u bilo kojoj Atlasovoj poslovnicu, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika koji nude usluge koje Atlas posreduje, i to dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom, telefonom ili putem interneta. Prilikom prijave Atlas i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o uslugama koje je putnik rezervirao. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva rezervacija pojedine usluge te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

3.2. Na temelju primljene prijave Atlas će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun), a proizvodi pravne učinke ako i kada Atlas do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u ponudi nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 21 dan prije datuma polaska za smještaj u Hrvatskoj, odnosno 31 dan za smještaj u drugim europskim zemljama. Atlas i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja.

3.3. Atlas za svoje usluge putniku naplaćuje standardne rezervacijske troškove i troškove sastavljanja ugovora u visini od 50,00 kn po prijavi. Prilikom sastavljanja kompleksnih ponuda Atlas naplaćuje polog za sastavljanje ponude u visini od 100,00 kn.

3.4. Putnik koji prilikom prijave ne stavi Atlasu na raspolaganje točne podatke odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.

3.5. Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Atlas ili kada putnik izvrši uplatu na ime cijene rezervacije bez obzira na to je li Ugovor potpisan.

3.6. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba upućena Atlasu usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije ili konkludentna radnja koja potvrđuje da je putnik prosljedio obavezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

3.7. Prilikom rezervacije na upit (RQ-request) putnik plaća polog u visini koja je određena Ijestvicom troškova otkaza i koja nije manja od 10% ukupne cijene. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima postaje pravno obavezujuće za putnika i za Atlas, ukoliko Atlas potvrdi ovakvu rezervaciju na upit.

3.8. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane Atlas-a, vrijede uvjeti o sklapanju ugovora koji su označeni na općoj ispravi. Opcija ne vrijedi i nije obavezujuća u slučaju više sile ili stop bookinga.

3.9. U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje usluga putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjuju posebni uvjeti te ponuda, objavljeni na Atlasovoj internetskoj stranici odnosno na internetskoj stranici pružatelja usluge. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za usluge koje Atlas posreduje i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice. Uvjet sklapanja ugovora o putovanju putem interneta je uplata cjelokupne cijene usluge

4. Plaćanje

4.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na Atlasov blagajni ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Atlas-a zabilježena uplata putnika.

4.2. Ako putnik ne plati cijenu usluge ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora.

4.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za usluge koje Atlas posreduje, odnosno pod uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinoj rezerviranoj usluzi ili putovanju.

4.4. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati pružatelju usluge ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/voucher ili/i potvrda o uplati ili drugi dokument od dobavljača usluge u kojem su točno naznačene ugovorene i plaćene usluge); u suprotnom pružatelj usluge putnika neće primiti i pružiti mu rezerviranu uslugu preko posrednika. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dode više osoba nego što je naznačeno na putnikovim dokumentima (voucheru), pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucheru), pružatelj usluge ima pravo uskratiti smještaj gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu razlike u cijeni ovisnoj o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja financijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom). U slučaju osnovanog zahtjeva putnika za povrat uplaćenog iznosa ili njegova dijela Atlas će povrat izvršiti na bankovni račun putnika.

4.5. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanja usluge putovanja.

4.6. Kada za putnika uslugu rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

4.7. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cijeniku.

5. Cijene

5.1. Cijene aranžmana objavljene su u kunama i istaknute su uz svaku smještajnu jedinicu ili drugu uslugu, te uključuju one usluge koje su opisane uz smještajnu jedinicu ili drugu uslugu koje su rezervirane. Cijene su izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

5.2. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu usluge, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom usluge te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.

5.3. Na zahtjev Atlas-a putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Atlas naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Atlas će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

5.4. Posebne usluge su usluge koje pruža smještajna jedinica odnosno pružatelj usluge ili organizator, ali nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik plaća posebno, kao odvojenu uslugu. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu turističke usluge (smještaja ili slično) i ulaze u konačni obračun. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme pružanja usluge i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Atlas ne snosi odgovornost bez obzira na pomoć koju će pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

5.5. Atlas u promidžbenim materijalima i programu može preporučiti da

putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Atlas ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

5.6. Atlas zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja ili drugih turističkih usluga od strane pružatelja usluge.

5.7. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, prijevoz, ski karte ili škole i sl.).

6. Putnikov otkaz ili promjena usluge putovanja

6.1. Putnik ima pravo na otkaz rezervacije. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Atlas ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.

6.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

6.3. Visina povrata troškova otkaza rezervacije ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

6.4. Ako putnik otkáže rezervaciju Atlas od ukupne cijene rezervacije zadržava:

ZIMOVANJE (POSREDOVANJE USLUGE SMJEŠTAJA U AUSTRIJI, FRANCUSKOJ, ITALIJI, I OSTALIM DRŽAVAMA ZAPADNE EUROPE)

Ako putnik otkáže uslugu putovanja: Organizator od ukupne cijene usluge putovanja zadržava:

do 90 dana prije početka usluge 10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

89- 30 dana prije početka usluge 20% cijene usluge

29- 22 dana prije početka usluge 50% cijene usluge

21-15 dana prije početka usluge 60% cijene usluge

14-8 dana prije početka usluge 80% cijene usluge

7 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

POSREDOVANJE USLUGE SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ, SLOVENIJI, BOSNI I HERCEGOVINI, CRNOJ GORI, SRBIJI, ALBANII

Ako putnik otkáže aranžman: Organizator od ukupne cijene usluge zadržava:

do 30 dana prije početka usluge 10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

29 - 22 dana prije početka usluge 30% cijene usluge

21 - 15 dana prije početka usluge 40% cijene usluge

14 - 8 dana prije početka usluge 80% cijene usluge

7 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

KRSTARENJA PO SVIJETU, INDIVIDUALNA PUTOVANJA

Ako putnik otkáže uslugu putovanja: Organizator od ukupne cijene usluge zadržava:

46 dana i više dana prije početka usluge 25% cijene usluge, a najmanje 150 kn

45 - 31 dana prije početka usluge 50% cijene usluge

30-16 dana prije početka usluge 75% cijene usluge

15 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

OSTALE USLUGE KOJE ATLAS POSREDUJE

Ako putnik otkáže uslugu: Organizator od ukupne cijene usluge zadržava:

45 dana i više dana prije početka usluge 10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

44 - 35 dana prije početka usluge 50% cijene usluge

34 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

Otkazni uvjeti naznačeni u ovim Općim uvjetima ne primjenjuju se na kupnju zrakoplovnih karata niti ulaznica, već se na te kupnje primjenjuju opći uvjeti zračnog prijevoznika, odnosno opći uvjeti prodaje zrakoplovnih karata objavljeni na internetskoj stranici Atlas-a, odnosno uvjeti organizatora događanja.

6.5. Ako je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Atlas zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene usluge. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i promjene smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene. Prije početka usluge, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najmanje sedam dana prije početka usluge obavijestio Atlas, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjeg pružatelja usluge. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja,

ako je takva promjena moguća bez otkaza rezervacije (a u ovisnosti i o krajnjem pružatelju usluge). Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Atlasu za stvarno nastale administrativne troškove najmanje u visini od 150,00 kn. Putnik od strane Atlasa nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova vezanih za rezervaciju koju otkazuje.

6.6. Kada je predmet ugovora kupnja zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Atlas ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik odnosno pružatelj usluge ne vraća na temelju otkaza rezervacije.

6.7. Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor na dan početka korištenja usluge putovanja ili čak nakon njegova početka, Atlas će tereti putnika za cjelokupnu vrijednost rezervacije. Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom.

6.8. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

6.9. Tijekom korištenja usluge putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu korištenja usluge putovanja. Ako za vrijeme korištenja usluge putovanja putnik prekine korištenje usluge putovanja, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

7. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

7.1. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti osiguranje od otkaza usluge putovanja. Atlas preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza.

7.2. Bez obzira na uplaćeno osiguranje od otkaza usluge putovanja, u slučaju putnikovog otkaza putovanja Atlas ima pravo na naknadu administrativnih troškova u njihovoj stvarnoj visini, a najmanje u iznosu od 150,00 kn po uputnici/voucheru te pravo na zadržavanje iznosa premije uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja.

7.3. Premija osiguranja izračunava se u ovisnosti o vrijednosti usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Atlas ima sklopljen ugovor o posredovanju. Atlas nastupa kao posrednik za sklapanje police osiguranja.

7.4. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza usluge putovanja kod kojeg od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučajeva oštete i vrijeme rješavanja slučajeva oštete u nadležnosti je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza usluge putovanja.

8. Posrednikovo pravo na otkaz putovanja

8.1. Atlas može predložiti promjene rezervirane usluge ili otkazati rezerviranu uslugu potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja usluge nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene vizijskih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl), a ako bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Atlas bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor i ne posreduje u turističkim uslugama.

8.2. Atlas zadržava pravo na potpuno ili djelomično odstupanje od ugovora ako prije početka ili za vrijeme trajanja usluge putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, ukloniti ili ih izbjeći, a za Atlas te okolnosti predstavljaju razlog zbog kojeg ugovor ne bi bio sklopljen da je postojao pri sklapanju ugovora.

8.3. Atlas će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni usluge putovanja ili sadržaja rezervacije pružatelja usluge. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, neposredni pružatelj usluge će o vlastitom trošku putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga. Ako putnik prihvati alternativnu uslugu, te ako je ta usluga skuplja, neposredni pružatelj usluge dužan je platiti razliku. Ako je alternativa jeftinija neposredni pružatelj usluge vraća putniku razliku. Atlas je dužan sve putnike koji su uplatom potvrdili svoj dolazak obavijestiti o promjeni u rezervaciji ili otkazu, odmah po nastupu izvanrednih okolnosti ili primljenoj informaciji od strane pružatelja usluge.

8.4. Atlas može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu oštete od putnika koji se ne pridržava ugovora, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Atlas.

8.5. Atlas ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima putnika.

8.6. Ako putnik nije isključivo ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 9 ili 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko kućnim redom i pravilnikom izvršitelja usluge nije drugačije određeno, o čemu će putnik biti informiran direktno od izvršitelja usluge prilikom prijave u smještajni objekt. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, izvršitelj usluge će u skladu s pravilima poslovanja smještajne jedinice osigurati odgovarajući prostor putniku za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Atlas će informirati izvršitelja usluge o svakom unaprijed najavljenom dodatnom zahtjevu putnika vezano za smještajni objekt (boravak kućnih ljubimaca, dječji krevetići, orijentacija sobe, pozicija sobe, kat, komfor, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, te također izvršitelj usluge može takav dodatni zahtjev naplatiti na licu mjesta od Putnika, o čemu će putnik biti informiran od strane izvršitelja usluge.

9. Putne isprave i ostale putnikove obveze

9.1. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pogranničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za uslugu putovanja u inozemstvu mora imati tijekom cijelog putovanja važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu kojom može ući u pojedinu državu.

9.2. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Atlas, niti krajnji pružatelj usluge za moguće poteškoće ili prisilni prekid usluge putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

9.3. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Atlas nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkaza putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Atlas zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

9.4. Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za državu u koju putuje i obaviti cijepljenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispunji, Atlas može otkazati ugovor o putovanju. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskih ili hotelskim objektima te dobro namjerno surađivati s izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Posrednik otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja. Prilikom dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu ili prije početka bilo koje druge usluge, putnik je dužan pružatelju usluge predočiti voucher s točno označenim brojem osoba, po potrebi datumima rođenja odnosno dobi putnika i vrstom usluga koje im moraju biti pružene.

9.5. Troškove i štete nastale zbog gubitka ili krađe dokumenata ili drugih vrijednosti tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebila svaka prosječna osoba te primijeniti dužnu pažnju. Atlas, niti krajnji pružatelj usluge ne odgovaraju za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

9.6. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara izvršitelju usluge za štetu koja mu je time nastala. Atlas kao posrednik ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tjelek pružanja usluge putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno općim odredbama, izvršitelj usluge ima pravo isključiti iz daljnjeg korištenja rezervirane usluge bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

9.7. Putnik neposredno odgovara za štetu koju je prouzročio pružatelju usluge putovanja.

10. Gubitak osobnih/putnih isprava

10.1. Ako se tijekom usluge putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratka u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave.

10.2. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti izvršitelju usluge.

10.3. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

11. Kategorizacije smještajnih objekata i općenito o kućnom redu

11.1. Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druga sredstva pružanja usluga putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela prema informacijama primljenim od izvršitelja usluge. Standardi smještaja, prehrane i drugih putničkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu uvijek usporedivi.

11.2. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Atlas u većoj mjeri nego informacije navedene na Atlasovim internetnim stranicama ili tiskanim materijalima. Atlas ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala izvršitelja na koje je skrenuta pažnja putniku prije zaključenja ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavni podaci navedeni u ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Također, u slučaju da dođe do promjene usluge kod krajnjeg izvršitelja usluge, o čemu Atlas nije bio prethodno obaviješten, smatra se da nije odgovoran za isto jer nije bio u mogućnosti neodložno prenijeti informaciju Putniku.

11.3. Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija.

11.4. Kod smještaja s uslugom označenih kao all inclusive predlaže se pažljivo pročitati opis usluge u ponudi, jer sve all inclusive ponude nisu identične. Obično je osnovna usluga kod all inclusive ponude puni pension, odnosno doručak, ručak i večera, a uz obroke je u cijenu uključeno piće.

11.5. Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za smještaj gostiju u hotelu. Raspored po sobama u nadležnosti je hotelijera, a Atlas nema na to nikakav utjecaj. Atlas može putnikove želje prenijeti hotelijeru, ali ne može jamčiti da će iste biti ispunjene. Smještaj u jednokrevetnim sobama najčešće ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Pri

smještaju u trokrevetnoj sobi putnik mora se uzeti u obzir da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dvaju osoba. Obično se radi o krevetu na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak uobičajenom krevetu i primjeren je za dijete.

12. Reklamacije odnosno pritužbe

12.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije neposrednom pružatelju usluga: recepciji hotela, vlasniku smještaja ili ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, te je iste koristio, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Atlas neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta. Atlas isključivo prenosi informacije odnosno rješenje prigovora između putnika i pružatelja usluge putovanja, a za sve obveze izvršenja usluge putovanja odgovara pružatelj usluge.

12.2. Za štetu koja povodom usluge putovanja nastane na strani putnika, pružatelj usluge putovanja odgovara najviše do visine plaćene cijene usluge putovanja.

13. Zaštita osobnih podataka

13.1. Atlas sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugom primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Atlasu za prenošenje osobnih podataka trećim osobama u svrhu izvršenja usluge putovanja, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještanja o ponudi Atlasa i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

14. Povezani putni aranžmani

14.1. Ako putnik nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem Atlas-a neće ostvariti prava koja se primjenjuju na paket-aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Stoga Atlas neće biti odgovoran za pravilno izvršenje pojedinačnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga. Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom ostale posjeta ili kontakta s Atlas-om, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju Atlas, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih Atlas-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije te, prema potrebi, za reparaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

14.2. Atlas je ugovorio osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti. Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija Atlas, koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije. Mrežne stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) i na Zakon o pružanju usluga u turizmu (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

15. Posebni uvjeti rezervacije

15.1. PUTOVANJE S DJECOM. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru i mora imati važeću putnu ispravu, potrebne za ulazak u državu u kojima ili kroz koje se izvršava usluga putovanja. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru ili vaučeru za pojedinačnu uslugu, smatra se da to dijete nema pravo na korištenje usluge.

15.2. AVIJSKI PRIJEVOZI S NISKO-CJENOVNIM AVIJSKIM PRIJEVOZNICIMA. Atlas nema nikakav utjecaj ili odgovornost u odnosu na otkaz prijevoza od strane nisko-cjenovnog avijskog prijevoznika te na troškove svih promjena i eventualnih naknadnih doplata koje u cijelosti padaju na teret i na račun putnika. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak zrakoplovne karte u cjelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija.

15.3. AVIO KARTE I INDIVIDUALNA PUTOVANJA. U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je uglavnom 100%. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani vaučeri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza.

15.4. POSEBNE USLUGE KOJE SE ODNOSE NA SKIJANJE (SKI ŠKOLE, SKI KARTE, i dr.) Atlas nastupa kao posrednik u prodaju usluga ski škola, ski karata i sličnih usluga na pojedinim skijaškim stazama. U slučaju bolesti, nevrme, gubitka ski karte, ranijeg odustanka od poduke u skijaškoj školi, prigovora na kvalitetu i funkcionalnost skijaške opreme u skijaškoj školi, i sličnih specifičnih okolnosti, vrijede uvjeti odgovornih pružatelja usluge. Putnik je dužan obratiti se krajnjem pružatelju usluge (npr. žičari ili slično). Svi polaznici škole skijanja, pristupaju istoj na vlastitu odgovornost. Atlas preporučuje uplatu zdravstvenog osiguranja s dodatkom za bavljenje sportom tijekom putovanja, te policu osiguranja od rizika otkaza putovanja.

16. Završne odredbe

16.1. U slučaju spora među strankama nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu koji će primijeniti materijalno pravo Republike Hrvatske.

16.2. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici www.atlas.hr.