

Opći uvjeti

1. Predmet Općih uvjeta i ugovora

Ovim Općim uvjetima se uređuju međusobni odnosi Organizatora putovanja – turističke agencije Nanook travel d.o.o. (u daljnjem tekstu ORGANIZATOR PUTOVANJA) i PUTNIKA, odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK).

Opći uvjeti i uputstva za turističke aranžmane, odnosno program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke, predstavljaju sastavni dio ugovora o organiziranju putovanja.

Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun).

Prilikom rezervacije aranžmana putem interneta smatra se da je naručitelj pročitao i prihvatio opće uvjete putovanja u onom trenutku kada je naručio aranžman preko interneta, pošto rezervaciju nije moguće izvršiti bez prethodnog slaganja sa općim uvjetima putovanja. Navedeni opći uvjeti i upute za turističke aranžmane mogu se naći na web stranici www.nanook-travel.hr ili na bilo kojoj drugoj web stranici gdje Nanook travel d.o.o. kao ponuđač turističkih aranžmana nudi svoje usluge putem interneta.

2. Prijava

Putnik se za putovanje može prijaviti e-mailom, internetom, faxom i osobno u drugim ovlaštenim agencijama. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja. Ukoliko je kao organizator putovanja naznačena druga agencija ili neposredni davatelj usluga, Organizator putovanja nastupa u svojstvu posrednika.

3. Cijene

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa.

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 21 dan prije datuma polaska. Iznimka su skijaški aranžmani u 1. mjesecu kod kojih je potrebno ukupan iznos uplatiti najkasnije 35 dana prije datuma polaska.

Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge.

Organizator putovanja može, najkasnije 21 dan prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja cijene usluga koje čine paket-aranžman, osobito povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanje pristojbi (u zračnim i ostalim lukama i sl.), a koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećat će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena. 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 javiti Organizatoru putovanja u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Organizatoru putovanja u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

3. Kategorizacija i opis usluga u programu

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima Organizatora putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

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 opisanim u programu putovanja.

Smještaj će biti moguć nakon 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 individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti Organizatora putovanja, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

Organizator putovanja ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji, koji ovise o višoj sili i vanjskim okolnostima za koje on ne odgovara, ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima Putnika (npr. vremenske prilike - nedostatak snijega, oborine, prirodne pojave i slično).

4. 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 Organizatoru putovanja dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje.

Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge 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, zdravstvenim 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 nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu.

U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Nevaljane putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Organizatora putovanja te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

5. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Organizator putovanja dužan je putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dobrovoljnog 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 i preporučeni paket putnih osiguranja.

U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Organizatora putovanja, pri čemu Organizator putovanja sudjeluje samo kao posrednik.

6. Otkazivanje putovanja od strane putnika

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

- do 45 dana prije puta 30% cijene aranžmana
- 44-30 dana prije puta 40% cijene aranžmana
- 29-15 dana prije puta 50% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije puta 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije puta i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Iznimka su skijaški aranžmani u 1. mjesecu kod kojih u slučaju otkaza putnika 35-8 dana prije puta Organizator zadržava 90% cijene aranžmana. Organizator putovanja zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik - nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

7. Otkazivanje putovanja od strane Organizatora putovanja ili promjena programa putovanja

Organizator putovanja 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 Organizatora putovanja da ne sklopi ugovor.

Organizator putovanja zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Organizator putovanja bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

Organizator putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator putovanja ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju.

8. Putovanja u organizaciji drugih organizatora

Za sve aranžmane gdje je Organizator putovanja glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Organizator putovanja posrednik, odnosno nije glavni organizator putovanja.

Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora

Potpisivanjem ugovora Putnik u cijelosti prihvaća Opće uvjete, program i uvjete putovanja.

9. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor Organizatoru putovanja, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje.

Obveza je 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 (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u određitu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor.

Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator putovanja neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Organizator putovanja će se očitovati na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom).

Organizator putovanja će rješavati 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 Organizatora putovanja došlo do neispunjavanja 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.

Dok Organizator putovanja ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

10. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti Organizatora 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.).

U programima u kojima su navedena posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i nabaviti odgovarajuće dokumente i posjedovati navedene potvrde i dokumente.

11. Prtljaga

Naknadu za prijevoz prtljage koja nije oslobođena plaćanja naknade propisima prijevoznika doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu.

Prijave za izgublenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili hotelu.

U slučaju gubitka prtljage Putnik će ispuniti obrazac prijevoznika koji je izvršio prijevoz te ga predati predstavniku prijevoznika, a jedan primjerak zadržati za sebe.

Na osnovi ispunjenog obrasca, prijevoznik će donijeti odluku o isplati odštete po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom prometu.

Posebnu je prtljagu (bicikl, glazbeni instrumenti i slični predmeti) putnik dužan najaviti prije sklapanja ugovora. Ako je moguće, Organizator putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator putovanja stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak, odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi.

U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena.

12. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Organizator putovanja će Putnika obavijestiti da je Organizator putovanja kod osiguravatelja osigurao jamčevinu za naknadu plaćene cijene putovanja i troškova povratka Putnika u mjesto polaska, a za slučaj izostanka usluge putovanja zbog platne nemogućnosti Organizatora putovanja.

U slučaju nastanka gore navedenog osiguranog slučaja, obveza je Putnika kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, tel: 01/ 4600 400 (broj police jamčevnog osiguranja N15-1020000579). Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju jamčevine.

13. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno.

Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci koji su potrebni u procesu realizacije ugovorenih aranžmana, mogu koristiti za daljnju komunikaciju.

Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija Organizatora putovanja.

14. Završne odredbe

Organizator putovanja i Putnik će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Rijeci, a primjenjuje se hrvatsko pravo.