

## **OPĆI UVJETI PUTOVANJA, MIJA ING. TURISTIČKA AGENCIJA D.O.O.**

### **1. Sadržaj aranžmana**

Organizator vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana Organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenja prijevoznih sredstava).

### **2. Prijave i uplate**

Prijave za putovanje primaju se u poslovnici Organizatora putovanja kao i u poslovnicama agencija koje on ovlasti. Prilikom prijave Putnik je dužan dati točne osobne podatke svih putnika, tj. osoba upisanih u rezervaciji onako kako su isti upisani u putnim ispravama koje će putnici koristiti tijekom putovanja, tj. konzumacije rezervacije i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja, sve sukladno Uredbi Europskog parlamenta i Vijeća od 27.04.2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Organizator kao turistička agencija jamči da će sve isprave i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja upotrebljavati sukladno zakonskim regulativama koje proizlaze iz Ugovora i Općih uvjeta. Organizator nije odgovoran za korištenje ili prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih osobnih podataka osoba upisanih u rezervaciji, te će sve troškove nastale zbog netočnih ili nepotpunih osobnih podataka osoba upisanih u rezervaciji podmiriti Putnik.

Prilikom prijave za grupna putovanja Putnik uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, te je preostali iznos dužan uplatiti 45 dana prije samog putovanja ukoliko nije drugačije navedeno. Prilikom prijave za individualna putovanja Putnik jednokratno uplaćuje cjelokupni iznos aranžmana sukladno naznačenim rokovima.

Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku Organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

Na dan prijave Putnik potpisuje ugovor pod naznakom "Upoznat sam s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaćam. Potvrđujem da mi je ponuđeno putno osiguranje." Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za Putnika i za Organizatora.

### **3. Sadržaj i cijena aranžmana**

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje, sve što je Organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga Putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku Organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke Organizatora putovanja na određeni dan.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana i dodatnih sadržaja do 8% nije potrebna suglasnost Putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 8%, Putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete.

U slučaju nepopunjenih, a zakupljenih kapaciteta na pojedinim aranžmanima, Organizator zadržava pravo korekcije cijene i primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje nepopunjenih kapaciteta. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

### **4. Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili četverokrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem ili sobu s dva bračna kreveta za smještaj 4 osobe. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Organizator ni u kojem slučaju ne snosi odgovornost po pitanju

kvalitete pomoćnog ležaja, pa eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

#### **5. Promjena programa**

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti (otkazi, kašnjenja, izmjene lokalnih agencija) koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, te će se smatrati da je program ispunjen u cijelosti ako do kraja putovanja bude izveden. Tijekom putovanja, raspored obilaska je podložan promjenama prema procjeni pratitelja. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret Organizatora, te će se isti smatrati da je proveden u cijelosti. Ako izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili zamjenskom paket-aranžmanu imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.

#### **6. Pravo Organizatora na otkaz**

Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku:

- ako Organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako Putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

- ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od najmanje 20 dana prije početka paket-aranžmana.

#### **7. Odustajanje Putnika od putovanja**

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz putovanja prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Organizator u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu Putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Zbog svega navedenog Organizator predlaže uplatu putnog osiguranja. Ukoliko Putnik otkáže uplaćeni aranžman, Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

##### **Europska putovanja, odmori, skijanja:**

- za otkaz do 30 dana prije polaska, organizator naplaćuje minimalno 100 kn
- za otkaz 29-22 dana prije polaska: 30%
- za otkaz 21-15 dana prije polaska: 40%
- za otkaz 14-8 dana prije polaska: 80%
- za otkaz 7-0 dana prije polaska i nakon polaska: 100%

##### **Daleka putovanja (izvan Europe):**

- za otkaz do 180 dana prije polaska: 20%
- za otkaz 179-90 dana prije polaska: 70%
- za otkaz 89-0 dana prije polaska i nakon polaska: 100%

Ukoliko su stvarno nastali troškovi u trenutku otkazivanja veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

#### **8. Obveze Organizatora putovanja**

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima Putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan Putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara Putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (članak 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Putnik podmiruje sve dodatne troškove.

#### **9. Obveze Putnika**

Putnik je dužan:

Posjedovati valjane putne isprave, te dostaviti imena i prezimena ista kao iz dokumenta (putovnice) s kojim putuje. Na zahtjev Organizatora Putnik je dužan dostaviti kopiju ili original važeće putovnice koju koristi tijekom putovanja. Za naknadne izmjene ili dodavanje prezimena Putnik sam snosi troškove promjene i izmjena istih. Za daleka putovanja (van Europe) putovnica mora vrijediti minimalno još 6 mjeseci od samog ulaska u zemlju. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pratitelj ili predstavnik Organizatora će

pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Organizator putovanja može, na zahtjev Putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza, te ne odgovara za ispravnost istih.

Cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju Putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju Organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 7.

Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja.

Pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri.

Pridržavati se naputaka i surađivati s Organizatorom, turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom Organizatora, prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku Organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

Zatražiti i provjeriti svu dostavljenu putnu dokumentaciju (avio karte, vouchere za hotele, police osiguranja, termine za transfere...). Ukoliko Organizator ne dobije unutar 24h (ili prema ponudi) od dostave dokumenata napomenu od strane Putnika, smatrat će se da je sva poslana dokumentacija valjana i ispravna, te sav trošak promjena i izmjena snosi Putnik.

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, Putnik odgovara Organizatoru za učinjenu štetu.

#### **10. Prtljaga**

Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na Putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa), prijevoznim sredstvima. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

#### **11. Putno osiguranje**

Djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja kao i osiguranja od rizika Putnikovog otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Polica osiguranja od rizika Putnikovog otkaza putovanja mora biti izdana najkasnije 48 sati od prve uplate. Prihvaćanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, Putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnih osiguranja. Organizator je posrednik prilikom ugovaranja police osiguranja, te u slučaju potraživanja od osiguravajuće kuće ne može utjecati na ishod.

#### **12. Smještaj u sobe/apartmane**

Ako Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti Putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

#### **13. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora**

Za sve aranžmane gdje je glavni organizator Mija Ing. turistička agencija d.o.o. vrijede ovi Opći uvjeti, osim u slučajevima gdje je Mija Ing. turistička agencija d.o.o. posrednik, odnosno nije glavni organizator putovanja. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora i Mija Ing. turistička agencija d.o.o. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

#### **14. Rješavanje prigovora**

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, Putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki Putnik -nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki Putnik -nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom:

Odmah, na samome mjestu, Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika Organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, Putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta Putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja prituže zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.

Dok Organizator ne donese rješenje, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Organizatora, a koristio je usluge agencije članice UHPA i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će putnik, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se i dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.

#### **15. Nadležnost suda**

U smislu točke 14. ovih uvjeta, Kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod Organizatora. Ako Putnik nije zadovoljan rješenjem Organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ili u svezi s Ugovorom, njegove ugovorne strane se obvezuju najprije razmotriti mogućnost rješavanja tih spornih pitanja mirnim putem u neposrednom kontaktu. U svakom slučaju, može se podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, mirenje@hgk.hr

#### **16. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Mija Ing. turistička agencija d.o.o. ima kod osiguravajućeg društva Uniqa Osiguranje d.o.o., sklopljen ugovor broj: 11-7002688324 kao i policu za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana, broj 45 – 7002688322 od 12.4.2019. do 12.4.2020. godine, o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman., te osiguranje jamčevine turističkih paket aranžmana. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Uniqa osiguranje, adresa Planinska 13A, 10 000 Zagreb, tel: 01 6324 200, 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.

#### **17. Upozorenje**

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora koji putnik sklapa s Mija Ing. turističkom agencijom d.o.o., odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Moguća / predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem Ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Zagrebu, rujan 2019.