

## **OPĆI UVJETI**

### **1. Opće odredbe**

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora koji je sklopljen između agencije A.T.I. d.o.o., Zadarska 15, 52100 Pula (u daljnjem tekstu: Agencija) i ugovaratelja putovanja (putnika ili zakonskog zastupnika putnika; u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u ovim Općim uvjetima obvezuju Agenciju i Putnika ukoliko u Ugovoru ne definiraju drugačije. Ugovor se smatra obvezujućim (sklopljenim) od dana kada Agencija zaprimi isti potpisan od strane Putnika. Ugovor se ne smatra sklopljenim ako Putnik plati u cijelosti ili dio cijene putovanja, a bez da je potpisani Ugovor dostavio Agenciji.

### **2. Sadržaj ponude**

Agencija osigurava uslugu prema objavljenim informacijama i važećim na dan potvrde rezervacije, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji osim u slučaju više sile (npr. rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.).

### **3. Rezervacije i uplate**

Upiti i rezervacije primaju se elektroničkim i telefonskim putem, pismeno ili osobno u poslovnicu Agencije. Prilikom izvršene rezervacije Putnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Agencija stavlja na raspolaganje Putniku odgovarajući promidžbeni materijal ili Program u tiskanom ili elektronskom obliku, predočuje mu sve relevantne informacije u svezi s putovanjem, te mu predaje ili upućuje na Opće uvjete putovanja koji su sastavni dio Ugovora i nudi mu paket putnog osiguranja i osiguranje od otkaza.

Prilikom rezervacije Putnik je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije. Za rezervaciju potrebno je uplatiti akontaciju ovisno o odabranom modelu plaćanja, a ostatak iznosa prema uvjetima s kojima je Putnik upoznat prilikom potvrde rezervacije. U slučaju da Putnik ne uplati ostatak iznosa u dogovorenom roku, Agencija zadržava pravo otkazati rezervaciju uz prethodnu obavijest Putniku.

Svi bankovni i drugi troškovi do kojih dođe idu na teret klijenta.

### **4. Cijena usluge**

Cijena usluge uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u Ponudi. Opcionalne dodatne usluge su one usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu usluge pa ih stoga Putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena uz prethodnu obavijest Putnika. Ugovorne strane su suglasne da Agencija ima pravo povišenja cijene najkasnije do 20 dana prije početka putovanja ako je nakon potvrde rezervacije došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, visine poreza, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje Agencija nije znala ni mogla znati. Putnik ima pravo otkazati rezervaciju ako bi povišenje ugovorene cijene iznosilo više od 8 %. U tom slučaju ima pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez plaćanja naknade za raskid Ugovora.

### **5. Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije. Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

### **6. Obveze agencije**

Dužnost Agencije je briga o provedbi usluga kao i izboru pružatelja usluga, te briga o pravima i interesima Putnika, sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima, tj. u slučaju više sile.

### **7. Obveze putnika**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave,
- poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je određište
- pridržavati se zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastava putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove snosi sam.
- za putovanja u zemlje koje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti, Putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri
- provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je određište ili susjedne zemlje potrebna viza

U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, Putnik snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Putnik se obavezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu.

### **8. Pravo putnika na promjene i otkaz od putovanja**

Svaku promjenu ili otkaz rezervacije Putnik je dužan uputiti Agenciji pismenim putem (e-mail, pošta ili faks) najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge.

U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako putnik zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije.

U slučaju otkaza potvrđene rezervacije, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- za otkaz rezervacije do 30 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 15% od ukupne cijene rezervacije,
- za otkaz rezervacije od 29 do 22 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od ukupne cijene rezervacije,
- za otkaz rezervacije od 21 do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 40% od ukupne cijene rezervacije,
- za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se Putnik ne pojavi, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije.

Kada su stvarno nastali troškovi putovanja/rezervacije veći od onih navedenih u ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Ukoliko prema Uvjetima otkaza rezervacije Putnik ostvaruje pravo na djelomični povrat uplaćenog iznosa, Agencija se obavezuje povrat izvršiti u roku od 14 dana.

### **9. Osiguranje od rizika otkaza putovanja**

Ukoliko Putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, Agencija preporuča uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno, nego samo kod prijave za putovanje. Premija osiguranja

izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu:

- bolest
- nesretni slučaj
- elementarna nepogoda
- smrt
- vojna vježba.

Ukoliko Putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o jednom od navedenih nepredviđenih zapreka Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. ovih Uvjeta. Kod otkazivanja rezervacije ne isplaćuje se trošak nabavke viza ili putnih isprava 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 Agencija se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja Putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na rezervaciju.

#### **10. Putno osiguranje**

Cijene putovanja ne uključuju "paket" putnog osiguranja: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. U slučaju da Putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jedne od osiguravajućih kuća ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje isključivo kao posrednik.

#### **11. Prtljaga**

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage Putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Kod prijevoza autobusom Putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

Agencija ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

#### **12. Pravo agencije na promjene i otkaz**

Agencija zadržava pravo promjene ili otkaza rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirane usluge mogu se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest Putniku.

Agencija može otkazati rezervaciju ako je broj osoba koje su se prijavile manji od najmanjeg broja potrebnih osoba za realizaciju putovanja prema Ponudi.

Agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest putniku najmanje:

- 20 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju više od 6 dana,

- 7 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju između 2 i 6 dana,

- 48 sati prije početka putovanja za putovanja koja traju manje od 2 dana,

te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa, a Putnik u tom slučaju nema pravo tražiti naknadu štete od Agencije. Agencija je obvezna izvršiti samo povrat iznosa koji je uplaćen na račun Agencije.

#### **13. Rješavanje prigovora**

Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno.

Putnik je dužan na dan dolaska odmah kod predstavnika pružatelja usluga reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti Agenciju, telefonski na broj: +385 (52) 223 400 odnosno na e-mail: info@ati.hr. Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i Agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor.

U slučaju da problem nije bio otklonjen, niti nakon intervencije Agencije, Putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora Agenciji e-mailom na: info@ati.hr, poštom ili telefaksom na broj: + 385 (52) 217 644 najkasnije 8 dana po povratku s putovanja.

Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor Putnika u roku od 15 dana po primitku prigovora.

#### **14. Zaštita osobnih podataka**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke Putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja. Ukoliko Putnik zaključi policu osiguranja osobni podaci proslijediti će se osiguravajućem društvu. Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka Agencije. Stranka daje privolu da se njezini osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije.

#### **15. Nadležnost suda**

Putnik i Agencija se obvezuju eventualne sporove rješavati sporazumno, dok se u protivnom podvrgavaju odluci nadležnog suda u Puli, pri čemu je mjerodavno hrvatsko pravo.

#### **16. Napomena**

Putnik potvrdom rezervacije i uplatom akontacije odnosno ukupnog iznosa potvrđuje svoju suglasnost s gore navedenim uvjetima.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve dosadašnje uvjete.

Pula, 01.07.2018.