

Članak 1. / PREDMET UGOVORA I NAČIN PREDBIJELJEŽE

Predmet ovog Ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – Putničke internet agencije Ichtis d.o.o, ID KOD:HR-AB-21-06020121, MB:1869566 i OIB:44952271194, Klarina 5, 21000 Split, Hrvatska (u daljnjem tekstu AGENCIJA) i Putnika odnosno ugovaratelja putovanja, u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj Ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK).

Ovaj Ugovor o putovanju sastavni je dio programa s navedenom šifrom i dijelom je predmetnog Ugovora s Općim uvjetima i uputama koji uređuju odnose ugovorenih strana za putničke aranžmane, odnosno, poziva se na Program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke (cijenu, uvjete). Program i upute koje su navedene u Programu na koji se predmetni Ugovor poziva jednako obvezuje Putnika i Agenciju - organizatora putovanja dakle 15 dan od uplate jamstva za izvršenu rezervaciju.

Ugovor se smatra obavezujućim nakon što Agencija ili bilo koja druga pravna ili fizička osoba ovlaštena za prodaju putničkih aranžmana (Agencije) pismeno potvrdi mjesto s uvjetima i pozivom na plaćanje posredstvom sredstava daljinske komunikacije, a Putnik potvrdi svoju suglasnost, te preuzme i aktivira rezervaciju uplatom, te osigura nesporno plaćanje preostalog iznosa kako je navedeno u Ugovoru.

Svoju suglasnost Putnik dostavlja posredstvom sredstava daljinske komunikacije: telefon, internet, elektronska pošta, SMS, te nakon što u cijelosti uplati cijenu ili iznos obveznog pologa ili dijela cijene turističkog aranžmana, te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa kako je navedeno u Ugovoru. Uplatom na IBAN Agencije se podrazumijeva da putnik prihvaća sve odredbe Ugovora, te da je pažljivo pročitao sve dijelove Ugovora i da je upoznat s ponudom putnih osiguranja i eventualne štete nastale uslijed otkazivanja putovanja.

Nesporno osiguranje je i važeća kreditna kartica Visa, Visa Premium, Diners. Popunjeni obrazac ili ustupanje podataka Agenciji služi kao jamstvo za nesporno osiguranje obveza vezanih za putovanje do ugovorenog roka plaćanja. Po cjelovitju uplati podaci se uništavaju. Plaćanja su za svako pojedino putovanje opisana u ponudi no ukoliko ne postoji detaljan opis valja obavezno je plaćati u jednakim mjesečnim obrocima do 15 dana prije početka putovanja, a kod aranžmana s uključenim charter letovima i do 30 dana prije putovanja.

Putnik nije obavezan vlastoručno potpisati Ugovor, već Ugovor proizvodi pravne učinke 15 dan nakon uplate nepovratnog depozita. U navedenom razdoblju do 14. dana Putnik može neprijeporno bez pojašnjenja i jednostrano raskinuti ugovor uz povrat sredstava u cijelosti.

Članak 2. / ZADAČA ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA

Putnička agencija ICHTIS d.o.o. je registrirana za pružanje usluga TURISTIČKE AGENCIJE, INTERNET AGENCIJE, te djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA – TOUR OPERATORA rješenjem Ureda državne uprave SDŽ pod identifikacijskim kodom HR-AB-21-06020121.

Agencija posluje putem interneta i kontakt centra s uslužnim telefonom 091 156 5 156 je na raspolaganju putnicima za sve obavijesti o programima i rezervacije od ponedjeljka do petka u radnom vremenu od 9 – 13 h. Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman, ili putem ovlaštenih pravnih ili fizičkih osoba, obvezni su Putniku staviti na raspolaganje i upoznati ga s programom, Ugovorom i Općim uvjetima i ponuditi mu ih u pisanom ili elektronskom obliku, te dati odgovarajuću obavijest o osnovnim i graničnim formalnostima, viziranju i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka na odredištu, kao i vremenu potrebnom za ispunjavanje tih odredbi. Također, upoznati Putnika s ponudom putnih osiguranja (zdravstveno, od otkaza, oštećenja ili gubitka prtljage). Potvrdom suglasnosti i uplatom depozita, Putnik POTVRĐUJE da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem Programa, Općih uvjeta i mogućnosti osiguranja. Agencija organizira sve vrste putovanja u Republici Hrvatskoj i inozemstvu u svoje ime i za svoj račun. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa - paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje, kao SUBAGENT, programe drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa. Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinudi o najboljem interesu korisnika turističkog aranžmana. Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja, a odgovorna je za neobavljanje dijela aranžmana uz pravo Putnika na naknadu u maksimalnoj visini stvarne vrijednosti neobavljenog dijela aranžmana, a koju Putnik nadoknađuje ISKLJUČIVO TEMELJEM POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA CROATIA OSIGURANJA. Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz Članka 3., te kašnjenja prijevoznih sredstava, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Isključena je svaka odgovornost Agencije za cijene u ugostiteljskim objektima u destinaciji, kašnjenjima ili otkazivanjima usluga prijevoznika.

Članak 3. / SADRŽAJ ARANŽMANA

Agencija na svim programima putovanja (za skupine i individualne putnike) jasno naznačije koje su vrste i oblici usluga uključeni. Kod svih paketa aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Naznačena je i kategorija uslugeto koje je važeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u zemlji destinacije u trenutku izdavanja programa i u državi registracije objekta smještaja, odnosno prijevoznog sredstva. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana osigurati standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u slučaju nemogućnosti pružanja takve usluge Agencija mora osigurati (na vlastiti trošak) viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne mogu predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti). Izmjena rasporeda Programa po danima ne može biti predmet prigovora Putnika, ako su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. Za slučaj da je neki objekt za koji je programom uključena ulaznica ZATVOREN u vrijeme posjeta grupe, odlukom nadležnog tijela države u kojoj se nalazi, ISKLJUČENA JE ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cjenovne kategorije ulaznica.

Članak 4. / CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana izražene su u KUNAMA I ONE SU GOTOVINSKE s uključenim gotovinskim popustom od 5% i vrijede za uplatu na poslovni račun ili plaćanje bankovnim karticama jednokratno. Plaćanje kreditnim karticama isključuje gotovinski popust obračun je prema PRODAJNOM TEČAJU ZA €/€ ERSTE BANKE. Za tečajne promjene iznad 3%, agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene. Prema Ugovoru, Putnik je obavezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Ukoliko posrebn, UGOVOROM O ZAKLJUČENOM TURISTIČKOM ARANŽMANU Ili UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definirano, naručitelj – korisnik aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 20% ukupne cijene aranžmana, dok razliku podmiruje najkasnije 30 - 15 dana prije početka korištenja aranžmana ili kako je naznačeno u programu. Cijene aranžmana, definirane su programom putovanja, definiraju se ovisno o broju putnika, sredstvu prijevoza, te za način i sredstvo plaćanja. Prema Ugovoru, Putnik je obavezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja. Cijene svih aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkilirane su na bazi trenutno važećih cijena pogonskih goriva. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse (DIESEL D-2) ili za zrakoplove (JET GORIVO-KEROZIN) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjern iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih promjena cijena goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 10% bez posebne suglasnosti Putnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 10%, Agencija je obvezna zatražiti suglasnost Putnika. U slučaju da Putnik odbije dati suglasnost za povišenje cijene, Agencija je obvezna Putniku isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez odbitka, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPOLOVNOG PRIJEVOZNIKA - budući da je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN kao i trošak vođenja rezervacije dakle usluge koju je koristio u slučaju da Putnik odustane od aranžmana.

Članak 5. / OTKAZIVANJE OD STRANE AGENCIJE

Agencija ima pravo promijeniti Program u slučaju nastupanja nepredviđenih okolnosti iz Članka 3. - Agencija ima pravo potpuno ili djelomično otkazati Program, odnosno unijeti izmjene koje omogućuju provedbu Programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika propisanih Programom, a najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana. Također, pri korištenju sredstava javnog prijevoza na redovitim linijama ISKLJUČUJE SE svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice poremećaja reda prometovanja istih. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPOLOVNIH VTRTKI (posebno se odnosi na RYANAIR, WIZZAIR, EASYJET, EUROWINGS, VOLOTEA , VUELING, AIR BERLIN, CONDOR, MYAIR, SMARTWINGS, TUIFLY), isključena je svaka odgovornost Agencije za eventualni stečaj niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika. Gubitak ostvaren stečajem niskotarifnog zračnog prijevoznika u cijelosti ide na teret Putnika. Isključena je svaka obveza Agencije na bilo kakvu naknadu štete Putniku za slučaj stečaja niskotarifnog avio prijevoznika.

Članak 6. / VREMENSKE SKALE I CENIK ZA TROŠKOVE NASTALE USLIJED OTKAZIVANJA PUTOVANJA

Ukoliko Putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISANIM PUTE. Datum zaprimanja pismenog otkaza čini temelj za obračun nastalih troškova sukladno terminskoj skali niže:

PAKET ARANŽMAN AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 400kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

PAKET ARANŽMAN ZRAKOPLOVOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 800kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

PAKET ARANŽMAN BIBLIJSKE ZEMLJE I ZEMLJE MEDITERANA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 1500kn) 20% cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja 35% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

PAKET ARANŽMAN DALEKA PUTOVANJA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 3000kn) 20% cijene
- za otkaz do 45 dana prije početka putovanja 30% cijene
- za otkaz 44-15 dana prije početka putovanja 80% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

LAST MINUTE, LOW BUDGET - bez obzira na vrijeme otkazivanja aranžmana - 100 % cijene.

PUTNIK IMA PRAVO NA POVRAT 90% OD ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA, UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA ISKLJUČIVO PREMA UVJETIMA OSIGURATELJA (CROATIA OSIGURANJE, u daljnjem tekstu OSIGURATELJ) I TO ISKLJUČIVO IZRAVNO OD OSIGURATELJA. AGENCIJA DJELUJE SAMO KAO POSREDNIK U IME I ZA RAČUN OSIGURATELJA CROATIA OSIGURANJA. Za takav slučaj, Putnik od Agencije dobiva potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Putnika pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obavezan je Putnik pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja, dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate Putniku.

Članak 7. / PUTNE ISPRAVE

Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje, te zemalja u tranzitu. Dužan je osobno, ukoliko u Programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava ili prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravošću putnih isprava. Ukoliko korisnik aranžmana, nakon uplate aranžmana u cijelosti, a u vremenu koje nije dostatno za pribavljanje odgovarajuće putne isprave, utvrdi kako nema važeću putnu ispravu i zato otkáže aranžman - NEMA PRAVO NA POVRAT BILO KOJEG DIJELA CIJENE ARANŽMANA. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za stvari koje je korisnik aranžmana izgubio, zaboravio ili uništio. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja putnog aranžmana kada je ponašanje korisnik aranžmana bilo u neskladu s pravnim propisima zemlje u koju putuje.

Članak 8. / RJEŠAVANJE PRIGOVORA PUTNIKA

Ako su tijekom programa dijelovi putovanja u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu odštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA, ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI OD OSIGURATELJA. Kada Putnik uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao SUBAGENT-POSREDNIK, prihvaća sve uvjete ODGOVORNOG ORGANIZATORA programa, dakle, isključivo odgovornost za sve usluge, odnosno njihovo obavljanje ili nepotpuno obavljanje, snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne Agencija - posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija - posrednik obvezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim Organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOSTI ZA ISHOD PRIGOVORA. Korisnik aranžmana može na licu mjesta usmeno reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika odgovornog organizatora, a ako ovaj nije naznačen, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni. Korisnik aranžmana je dužan priložiti ISKLJUČIVO PISMIENI prigovor prema sljedećem postupku: najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor na mjestu gdje se predbilježio, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije odnosno Organizatora. Dok Agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izjava ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog priopćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 50% cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost na naknadu idealne štete.

Članak 9. / PUTNA I OBVEZNA OSIGURANJA

Prilikom predbilježbe, Putniku je ponuđen paket putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja od otkaza, a u ponudi Osiguratelja su još i osiguranje prtljage, osiguranje od nezgode - sve sukladno uvjetima propisanim od strane Osiguratelja. Agencija je dužna posredovati prilikom aktiviranja police za naknadu štete preko osiguratelja, DOK JE ISKLJUČIVO DISKRECIJSKO PRAVO OSIGURATELJA PRIZNATI ILI OTKLONITI PRAVO NA NAKNADU ŠTETE U ZAVISNOSTI OD UTVRĐENIH OKOLNOSTI. PUTNIK SVA SVOJA POTRAŽIVANJA USLIJED ŠTETE PRENOSI NA OSIGURATELJA CROATIA OSIGURANJE <https://crosig.hr/>. Putnik je dužan informirati se u kojim slučajevima i koja područja pokriva policia. Agencija može na zahtjev Putnika dodati veće stope i premije osiguranja od navedenih - uz naknadu individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguratelja. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURATELJA ZA POKRIĆE bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, te kroničnih bolesti. U slučaju nestanka ili oštećenja/uništenja prtljage za vrijeme transporta iste u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe -nestanka prtljage iz objekta smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje! Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznju pismenu potvrdu:

- iznenadne akutne bolesti (osim psihičkih bolesti) koja zahtjeva liječničku skrb, poremećaja u trudnoći, smrtnog slučaja ili teške tjelesne ozljede osiguranika, bračnog, odnosno izvanbračnog druga s kojim osiguranik živi u bračnoj, odnosno izvanbračnoj zajednici, djeteta osiguranika, roditelja, brata, sestre osiguranika ili osoba o kojima osiguranik skrbi;
- osjetljivosti osiguranika na cjepiva, ukoliko su ista neophodna, odnosno koja je osiguranik bio obavezan primiti sljedom propisa države u koju osiguranik putuje;
- šteta većeg razmjera na imovini osiguranika uslijed nastanka elementarne nepogode, požara ili namjernog kaznenog djela treće osobe;
- poziva na vojnu službu;
- krađe ili totalne štete na vozilu osiguranika, ako se putuje vozilom.

Članak 10. / OSIGURANJE JAMČEVINE

Agencija je osigurala JAMČEVINU kod Osiguravatelja: CROATIA OSIGURANJE d.d. (<https://crosig.hr/>) na iznos od 300.000,00 kn za paket aranžman i povezani putni aranžman, sukladno vrijedećim propisima RH - odnosno, pokrriće radi naknade Putniku plaćene cijene putovanja, ako zbog platne nemogućnosti/stečaja izostanu usluge putovanja ili povratka putnika u mjesto polaska. Predmetni Ugovor o paket aranžmanu (i u slučaju kada ga za skupinu putnika zaključuje neka od institucija) SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆENJU JAMČEVINE koja Putniku omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu prema banci ili društvu za osiguranje. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevine Putnik je dužan - uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom paket aranžmanu ili drugog oblika Ugovora o poslovnoj suradnji, te originalnih primjeraka priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati Osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE d.d. na telefon 0800 1884, sa sjedištem u Vatroslava Jagića 33, Zagreb (OIB 26187994862) u svrhu naplate potraživanja s osnove predmetnog Ugovora. Moguća predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu Programa i Ugovora.

OVO IZDANJE OPĆIH UVJETA UGOVORA NAČINJENO 1. 3. 2021. ISKLJUČUJE SVA RANIJIA IZDANJA.

ZA SVE SLUČAJE KOJE NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMIJENJUJE SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZINIM ODNOSIMA. U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD U SPLITU.