

Odlukom voditelja poslovnice, sukladno članku 21. Zakona o pružanju usluga u turizmu NN 130/17 donosimo
OPĆE UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA U PAKET ARANŽMANU
PUTNIČKE INTERNET - ONLINE AGENCIJE ICHTIS TRAVEL, ICHTIS D.O.O.
koji su sastavnim dijelom svih Programa i svih aktiviranih Ugovora, stoga preporučamo da ih pažljivo pročitate
prije aktivacije rezervacije uplatom

Članak 1. / OPĆE ODREDBE

1.1. PREDMET I SADRŽAJ UGOVORA I OPĆIH UVJETA

Predmet ovih Općih uvjeta organizacije putovanja u paket aranžmanu (*u daljnjem tekstu Opći uvjeti*) jest **uređenje međusobnih odnosa odgovornog organizatora putovanja – Putničke internet agencije Ichtis d.o.o.**, ID KOD: HR-AB-21-060201211, MB:1869566 i OIB:44952271194, Svete Klare 5, 21000 Split, Hrvatska koju zastupa voditeljica poslovnice internet agencije Ichtis Travel i direktorica tvrtke Ichtis d.o.o. Nataša Bulić (*u daljnjem tekstu Agencija*) i **Putnika, osobe koja odabire usluge i aktivira uplatom rezervaciju i/ili Ugovaratelja putovanja** u slučaju kad Ugovaratelj putovanja **odabire usluge i sklapa Ugovor u korist treće osobe koja putuje** (*u daljnjem tekstu Putnik*).

Ugovaratelj, tj. osoba koja sklapa Ugovor u ime i za račun ostalih Putnika prilikom narudžbe usluga **preuzima obvezu upoznati sve Putnike u čije ime i za čiji račun posreduje s Programom i Općim uvjetima i sadržajem aktivnog Ugovora, te posebnim uvjetima ili proširenim odredbama ukoliko ih Ugovor sadrži**. U tom slučaju, na temelju sklopljenog Ugovora Putnici putuju s pravima ugovorenim i posredovanim od Ugovaratelja i sve obavijesti za Putnike Agencija upućuje Ugovaratelju ili direktno Putniku ukoliko Ugovaratelj ustupi Agenciji podatke o Putniku.

Sadržaj Općih uvjeta pobliže opisuje uvjete po kojima će se usluge Programa i Ugovora izvršiti, a odnosi se na sve programe Agencije za koje se Putnik/Ugovaratelj odlučio, potvrdio uplatom prema uvjetima prodaje i uplatom aktivirao Ugovor o putovanju u paket aranžmanu (*u daljnjem tekstu Ugovor*), osim ako nije drukčije izraženo u uvjetima prodaje.

Opći uvjeti i Ugovor pozivaju se na Program putovanja sa svim opisanim uslugama, ponudom putnih osiguranja i drugim dodatnim uslugama. Također, bliže opisuju uvjete o načinu izvršenja usluga kao i postupak i način izvršenja ukoliko nastupe okolnosti koje priječe njihovo uobičajeno izvršenje uslijed više sile (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, elementarne nepogode, epidemije i sl.)

1.2. PUTNIČKA INTERNET AGENCIJA ICHTIS TRAVEL www.ichtisonline.com

Putnička internet agencija ICHTIS d.o.o. registrirana je za pružanje usluga u turizmu, kao djelatnosti ORGANIZATORA PUTOVANJA / TOUROPERATORA rješenjem Ureda državne uprave SDŽ pod identifikacijskim kodom HR-AB-21-060201211. Sukladno rješenju Ureda državne uprave SDŽ. AGENCIJA **NEMA URED ZA PRIHVAT PUTNIKA, već ISKLJUČIVO POSLUJE INTERNETSKIM / DIGITALNIM PLATFORMAMA KORISTEĆI SE ISKLJUČIVO SREDSTVIMA DALJINSKE KOMUNIKACIJE**, tj. posredstvom WEB – SHOPA na svojoj stranici www.ichtisonline.com.

Na našoj internet stranici sukladno propisima na snazi istaknuti su detalji tvrtke i sjedište, kao i identifikacijski broj touroperatora i PDV identifikacijski broj, adresa sjedišta, arhive i prezentacijskog centra, kao i kontakt broj i e-mail adresa, Izjava o privatnosti i pravne napomene, jasne upute o načinu podnošenja prigovora, Opći podatci o agenciji, nadležnost nadzornog tijela, u ovom slučaju Državnog inspektorata u Splitu, Turistička inspekcija, Područna jedinica Split, odnosno sve potrebne i zakonski propisane informacije.

Članak 2. / PREDUGOVORNE INFORMACIJE, PREDBILJEŽBA, AKTIVACIJA REZERVACIJA I STUPANJE NA SNAGU UGOVORA TE MOGUĆNOST JEDNOSTRANOG RASKIDA

2.1. PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu u daljnjem tekstu (Zakon), Agencija na svojim stranicama, a prije predbilježbi dostavlja na uvid svim putnicima zainteresiranim za neku destinaciju sve potrebne informacije.

- a) **Predugovorne informacije** koje definiraju Ugovorna prava i obveze koje Putnik preuzima aktivacijom Ugovora, a Agencija nudi i izvršava. Nadalje sve povezane dokumente koje putnik dobiva na uvid, a prije aktivacije dijelom su odabranog paket aranžmana; Program, odredbe Općih uvjeta, Uvjeta plaćanja, ponude osiguranja i dodatnih usluga koje nisu dijelom aranžmana i mogu se dodatno ugovoriti. Nadalje **ističe sve detalje ponude usluga, putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja od štete nastale otkazivanjem otkaza, specifikacije odabranih usluga od strane putnika te točnim uvjetima i dospjećima plaćanja** koje su dijelom Ugovora o paket aranžmanu.
- b) **Opće uvjete putovanja u paket aranžmanu Ichtis travel agencije** dakle sve informacije koje s kojima je Agencija/Organizator putovanja dužan, sukladno Zakonu, upoznati Putnika, a prije aktivacije rezervacije i stupanja Ugovora na snagu. **Opisujući pri tom način provedbe programa i obveznih odnosa koje proizlaze iz aktivnog ugovora.**

Dakle, **Opći uvjeti upoznaju Putnika s pravima i obvezama koje proizlaze iz ugovorene obveze sklopljene na daljinu, a koji postaju obvezujućim za obje strane: Putnika i Agenciju, 14 dana nakon što Putnik aktivira rezervaciju uplatom.** Ukoliko nije drukčije navedeno programom ili uvjetima prodaje. **Za polaske označene oznakom LAST MINUTE ili POSEBNA PONUDA** putnik svojom uplatom potvrđuje da u takvim prigodama pristaje **na stupanje na snagu Ugovora odmah po uplati** bez prava na povrat.

2.2. OPIS POSTUPAKA KOJE SU TEMELJ ZA AKTIVACIJU UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU AGENCIJE ICHTIS TRAVEL

Nakon odabira usluga od strane Putnika i narudžbe izvršene posredstvom internetske platforme/web shopa Agencije sva dokumentacija potrebna za odluku u svezi narudžbe upućuje se Putniku pravovremeno, posredstvom daljinske komunikacije i digitaliziranih protokola naše internetske platforme/web shopa. Svi dokumenti koji su dijelom Predugovornih informacija dostavljaju se **na predložene mail adrese od strane Putnika/Naručitelja usluge uz SMS poruku od strane Agencije - podsjetnik s pozivom na provjeru sadržaja naručenih usluga. Upute za predbilježbu su istaknute na našoj stranici na poveznici <https://ichtisonline.com/kratke-upute/>**

Putnik/Ugovaratelj se poziva da, prije nego se na bilo koji način obveže Ugovorom, pažljivo prouči materijal dostavljen posredstvom daljinske komunikacije, nakon odabira usluga kako slijedi.

1. **Program po danima** koji sadrži destinaciju – odredište, gradove i znamenitosti koji se posjećuju, mjesto i datum polaska i povratka, temu putovanja i sadržaj po danima, broj osoba za koje je program izrađen, točan opis usluga s kategorijom smještaja i prijevoza koji su uključeni u cijenu paketa i temelj su izračuna cijene, kao i cjenik usluga koje se mogu dodatno ugovoriti.
Program se poziva na sljedeće obvezne elemente; Predugovorne informacije, sadržaj Programa uključene usluge i usluge koje se mogu dodatno dogovoriti, ponudu polica osiguranja od štete nastale otkazivanjem, različitim kategorijama polica putnog zdravstvenog osiguranja ili osiguranja prtljage. Zatim **konkretne uvjete prodaje, točan opis i iznos potreban za aktivaciju rezervacije, opis eventualnog nepovratnog depozita od**

strane pružatelja usluga i Opće uvjete organizacije putovanja u paket aranžmanu Uvjeti prodaje svih aranžmana označeni su šifrom (brojem aranžmana) koji je određen za svaki program posebno ovisno o destinaciji, vrsti prijevoza (brod, zrakoplov, redovna linija ...) ili vrsti putovanja (europska, mediteranska, daleka, marijanska, charter...).

2. **Opće uvjete organizacije putovanja u paket aranžmanu**, Uvjeti prodaje obveznih depozita i rokova i načina plaćanja - Nadalje eventualne dodatne odredbe odnosno proširenje članaka ovisno o dogovorenim uslugama, eventualnim promjenama (pristojbe i sl.), a koja vrijede za pojedine polaske. Opći uvjeti opisuju prava i obveze koje Putnik / Ugovaratelj preuzima prilikom aktivacije narudžbe uplatom, a koje Agencija nudi i obvezuje se iste izvršiti prema Programu i načinu koji definiraju Opći uvjeti. **S Općim uvjetima dostavljamo precizan cjenik troškova štete nastalih otkazivanjem od strane putnike** koji vrijedi od trenutka kada Ugovor stupa na snagu i obvezujući je za obje strane (14 dana nakon uplate depozita). Ukoliko putnik posjeduje policu osiguranja od štete nastale otkazivanjem, Agencija mu obračunava štetu i upućuje dokumentaciju potrebnu za odštetni zahtjev kod osiguravatelja.
3. **Uvjete prodaje** naručenih usluga s točno određenim iznosima jamstva koji mogu biti izraženi u postotcima ili točnim novčanim iznosom za aktivaciju rezervacije, zatim rokove plaćanja i način plaćanja koji su obvezujući za Putnika. U slučaju ne poštovanja rokova plaćanja iz Ugovora, te ukoliko Agencija ne zaprimi uplatu, Agencija će Putnika podsjetiti na ugovornu obvezu s pozivom na plaćanje, a ukoliko Putnik ne ispuni obvezu i uplati preostali iznos kako stoji u Ugovoru, Agencija će uslugu otkazati i zadržati jamstveni depozit na ime štete nastale otkazivanjem uslijed neplaćanja ugovorenih i naručenih obveza. Takav trošak štete ne može biti predmet odštetnog zahtjeva Osiguravatelju što je i razvidno iz sadržaja i uvjeta police putnih osiguranja.
4. **Ponuda i opis paketa polica putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja od otkaza** koja pokriva štetu nastalu otkazivanjem prema cjeniku naknada koja je dijelom Općih uvjeta (u kojim slučajevima se ostvaruje pravo na aktivaciju police, u kojem iznosu i sl.) Također, dostupna je ponuda paketa putnih osiguranja: osiguranja od štete nastale otkazivanjem putovanja, putnog zdravstvenog osiguranja, osiguranja prtljage, kao i detaljan opis načina i uvjeta korištenja polica osiguranja, opis podnošenja odštetnog zahtjeva u slučaju otkazivanja od strane Putnika, visina naknada, te uvjeti za raskid Ugovora i dr. (sukladno čl. 7, 8 i 9.).
5. **Narudžbu s brojem rezervacije Putnika i šifrom aranžmana predbilježbe i stavkama (1,2,3,4)** – predugovornim informacijama, točno odabranim uslugama, brojem aranžmana, uvjetima prodaje, pozivom na plaćanje s točnim datumom do kada rezervacija vrijedi bez uplate (3 dana), datum do kojeg treba rezervaciju aktivirati zadnjom uplatom za zatvaranje svih Ugovornih obveza preuzetih od strane Putnika datumom stupanja na snagu Ugovora u čije ime i na čiji račun je Agencija izvršila sve potrebne rezervaacije i plaćanja.

VAŽNE UPUTE!

Predlažemo proučiti troškove naknada za raskid ugovora od strane putnika prije aktivacije ugovora uplatom i iznos štete nastale otkazivanjem naručenih usluga (sukladno čl.7).

Preporučamo na vrijeme se osigurati od štetnih posljedica nastalih otkazivanjem od strane putnika policom osiguranja od otkaza posredstvom naše agencije ili u vlastitom aranžmanu. Sklapa se prilikom aktivacije ugovora ili najkasnije 3 dana od uplate jamstva. Policu nije moguće sklopiti za LAST MINUTE predbilježbu dakle unutar 10 dana od putovanja.

Upućujemo na važnost čitanja odredbi, a prije aktivacije rezervacije ! Opseg informacija u ovim dokumentima i vrijeme potrebno za upoznavanje s njima ne može biti osnova tvrdnje da ih Putnik nije mogao primjereno proučiti.

Aktivacijom narudžbe - uplatom, Putnik/Ugovaratelj potvrđuje kako je pročitao, razumio i prihvatio ove Opće uvjete, Uvjete prodaje, Program, Ponude osiguranja kao i sve posebne odredbe povezane s narudžbom koje su dijelom Ugovora obvezujućeg za obje strane i koji stupa na snagu 14 dana od uplate.

2.3. ONLINE PREDBIJEŽBE I AKTIVACIJA REZERVACIJE

Putnik se samostalno i dragovoljno predbilježuje putem **internetske platforme/web shopa** odabirom jednog od ponuđenih putnih aranžmana (www.ichtisonline.com) ili posredstvom Ugovaratelja (ovlaštenih pravnih ili fizičkih osoba). Upisuje i ustupa agenciji ili Ugovaratelju svoje osobne podatke koje služe isključivo u svrhu rezervacija usluga povezanih s putnim aranžmanom. Osobni podaci se u druge svrhe ne koriste te se čuvaju i pohranjuju sukladno odredbama GDPR-a. Putnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da je suglasan sa sadržajem programa, uvjetima prodaje, ponudom osiguranja i dodatnim uslugama koje može po želji odabrati. Rezervacijom, Agencija stavlja Putniku na raspolaganje posredstvom sredstava daljinske komunikacije **Program s uvjetima prodaje, Opće uvjete organizacije putovanja u paket aranžmanu i Ponudu** odabranih usluga s brojem i šifrom proizvoda, te uvjetima prodaje i plaćanja. Ovim korakom Agencija je ispunila svoju obvezu upoznavanja Putnika s ponudom preporučenih putnih osiguranja (zdravstveno, od otkaza, oštećenja ili gubitka) i predugovornim informacijama te mu je dostavila sve potrebne dokumente za aktivaciju Ugovora. Također, Agencija šalje SMS podsjetnik Putniku o poslanom.

2.4 IZMJENE/USKLADE PREDUGOVORNIH INFORMACIJA

Putniku/Ugovaratelju su na našim internet stranicama za svaki pojedini proizvod (0-24/7) dostupne detaljne informacije koje su potrebne za odabir i narudžbu usluga. Agencija sve potencijalne izmjene/usklade Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu dostavlja Putniku/Ugovaratelju putem internetske platforme/web shopa – elektroničkim putem daljinske komunikacije. Prilikom dostave promidžbenih materijala, moguće su nepravilnosti i pogreške koje će Agencija nastojati ispraviti u što kraćem roku. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u promidžbenim materijalima, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju **mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru**, a ne u promidžbenom materijalu.

2.5 JEDNOSTRANI RASKID OD STRANE PUTNIKA KOD PRODAJE NA DALJINU

Putnik/Ugovaratelj ima pravo/mogućnost, nakon izvršene uplata za aktivaciju rezervacije, na **jednostrani raskid Ugovora u roku od 14 dana nakon sklapanja Ugovora uplatom depozita** kod prodaje na daljinu (aktivacijom rezervacije i ugovornih obveza). Može odustati od Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu bez navođenja razloga **uz povrat uplaćenog jamstva u cijelosti**. Prilikom odabira usluga i rezervacije putniku će biti dostavljen **obrazac za jednostrani raskid**.

2.6 UPUTE ZA PLAĆANJE I AKTIVACIJU REZERVACIJA

Putnička internet agencija Ichtis d.o.o. **ne posluje s gotovinskim uplatama jer nema ured za prihvrat putnika**, kao ni blagajnu za zaprimanje uplata u gotovini, stoga isključivo zaprima uplate putem poslovnog računa – direktnom uplatom na bankovni račun ili online plaćanjem karticom - koji se vodi kod **Erste banke** i to:

- za uplate u Hrvatskoj: **IBAN HR53 2402006 1100419357** + poziv na broj: broj Vaše rezervacije
- za uplate iz inozemstva uz **SWIFT/BIC: ESBCHR22**.

1. Ukoliko se putnik odluči na online plaćanja bankovnom karticom uplatu može izvršiti karticom na poveznici: <https://wpos.wspay.biz/ICHTIS.aspx>. Za sve kartične transakcije automatizmom se obračunava naknada u visini **3 %**. (Visa, Master bankovne kartice).
2. Nakon odabranog načina plaćanja i izvršenja same uplate, način plaćanja više nije moguće naknadno mijenjati.
3. U slučaju jednostranog otkaza povrat sredstava u cijelosti biti će izvršen naručitelju usluga na isti način na koji je iznos uplaćen.

Članak 3. / ZADAĆA ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA I IZVRŠENJE UGOVORA

3.1. SADRŽAJ ARANŽMANA I ZADAĆA ORGANIZATORA ODGOVORNOG TOUR OPERATORA

Agencija je obvezna korisniku putovanja u paket aranžmanu - Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu na način opisan u Općim uvjetima i Ugovoru o putovanja.

Agencija je licencirani tour – operator i 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 posreduje kao SUBAGENT - prodaje programe drugih licenciranih Odgovornih organizatora putovanja u funkciji posrednika i u tom slučaju je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa u predugovornim informacijama.

Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinući o najboljem interesu korisnika turističkog aranžmana/ Putnika. Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe izvanredne i nepredviđene okolnosti opisane niže, te kašnjenja prijevoznih sredstava (zrakoplovni, brodski ili autobusni prijevoznik). Nadalje ne preuzima troškove nastale uslijed kašnjenja prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Isključena je svaka odgovornost Agencije za cijene u ugostiteljskim objektima na destinaciji.

U slučaju izostanka usluge na destinaciji, 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. **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, ISKLJUČENA JE ODGOVORNOST AGENCIJE. Agencija će za takav slučaj organizirati zamjenski sadržaj unutar iste cjenovne kategorije ulaznica.

Agencija je obvezna korisniku turističkog aranžmana/ Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja i 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 ugovorene pod brojem:078290041534 od OSIGURAVATELJA Croatia osiguranje d.d., Trg hrvatske bratske zajednice br. 8, 21000 Split, 021 302 888).

3.2. POSTUPCI ODGOVORNOG ORGANIZATORA ARANŽMANA U SLUČAJU IZVANREDNIH OKOLNOSTI ILI OKOLNOSTI KOJE PRIJEČE PUTOVANJE

Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, **osim u slučaju okolnosti koje se ne mogu predvidjeti**, dakle IZVANREDNIH OKOLNOSTI ili force mayor – više sile (*nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti*).

3.3. POSTUPAK ISPLATA PUTNIKU U SLUČAJU IZVANREDNIH OKOLNOSTI I CJENIK NAKNADA

U slučaju nastupanja izvanrednih okolnosti Agencija će postupiti na sljedeći način.

- pisanim putem otkazati polazak Putnicima i poslati obrazloženje izvanredne okolnosti koja priječi putovanje*
- u ime i za račun putnika sukladno Ugovoru povući sredstva od pružatelja usluga na ime povrata Putnicima*
- Pripremiti sve pojedinačne naloge za isplatu*
- Izvršiti povrat zaprimljenih uplaćenih iznosa za Putnike na ime usluga s Ugovorenog putovanja putnicima sukladno dinamici povrata u zakonskom roku od 14 radnih dana uz predočenje računa.*

U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa, umanjenog za fiksne troškove Agencije (trošak vođenja, obrade rezervacije, troškovi polica putnih osiguranja ukoliko su dogovorena, te drugi fiksni nepovratni troškovi Agencije), sve sukladno Zakonu o obveznim odnosima, i to kako slijedi:

Putovanja autobusom u EU - 50 € + eventualni troškovi police osiguranja
Putovanja zrakoplovom u EU/Svijet - 100 € + eventualni troškovi police osiguranja

Putnik koji se predbilježio na neki od naših polazaka je upoznat i suglasan s gore navedenom odredbom.

Članak 4. PRAVO NA RASKID UGOVORA/OTKAZIVANJE OD STRANE AGENCIJE

4.1. NEPREDVIĐENE OKOLNOSTI

Agencija ima pravo promijeniti Program u slučaju nastupanja izvanrednih okolnosti koje u potpunosti priječe putovanje sukladno cjeniku i postupku iz članka 3.2 Općih uvjeta o čemu će putnike izvijestiti pisanim putem. Agencija ima pravo potpuno ili djelomično otkazati Program koji je dijelom Ugovora o paket aranžmanu odnosno unijeti izmjene koje omogućuju provedbu Programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana.

4.2. NEDOVOLJAN BROJ PREDBIJEŽENIH

Agencija ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika propisanih Programom, potreban za ostvarivanje paket-aranžmana. Ukoliko taj broj ne bude dosegnut, odgovorni organizator zadržava pravo raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, a o čemu će obavijestiti Putnika pisanim putem. U tom slučaju, Putniku se u cijelosti vraćaju uplaćena sredstva bez odlaganja, u zakonskom roku. Isplatom se zaključuje Ugovor sukladno niže istaknutoj dinamici.

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od 6 dana,
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između 2 i 6 dana
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od 2 dana

uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana.

4.3 POREMEĆAJI REDA LETENJA/STEČAJ NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI

Također, pri korištenju sredstava **javnog prijevoza na redovitim ili charter zrakoplovnim linijama** ISKLJUČUJE se svaka odgovornost Agencije organizatora za posljedice poremećaja reda letenja avioprijevoznika, prometovanja istih, kašnjenja i sl. Kod korištenja usluga NISKOTARIFNIH ZRAKOPLOVNIH TVRTKI (posebno se odnosi na RYANAIR, WIZZAIR, EASYJET, CLICK AIR, VUELING, AIR BERLIN, CONDOR, MYAIR, SMARTWINGS, TUIFLY I DRUGE), 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 u slučaju stečaja niskotarifnog avioprijevoznika. Isključena je svaka obveza Agencije u odnosu na Putnika u slučaju ne dobivanja odobrenja izvanrednih (charter) letova prema previđenim satnicama Ugovora.

Članak 5. / CIJENE PUTOVANJA U PAKET ARANŽMANU

Cijene aranžmana izražene su u EURIMA (€). Za kartična plaćanja obračunava se naknada u visini od 3%.

Za tečajne promjene, uvećanje cijene goriva ili kerozina, uvećanje lokalnih boravišnih pristojbi od 3 - 8 %, agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene sukladno Općim uvjetima. Putnik je svojom rezervacijom odabranog putnog aranžmana i eventualnih dodatnih usluga te uplatom jamstvenog pologa, aktivirao svoj Ugovor o putovanju u paket aranžmanu u vrijednosti odabranih usluga i konkretnim načinom plaćanja koji je unaprijed određen za svaki paket posebno.

Cijene putovanja u paket aranžmanu, definirane su Programom putovanja, ovisno o broju putnika, sredstvu prijevoza, te za način i sredstvo 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 razmjerni iznos uvećanja troškova goriva. Za slučaj većih promjena cijena goriva, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 8% 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 oduzimanja, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu kupljenu od NISKOTARIFNOG ZRAKOPLOVNOG PRIJEVOZNIKA budući da je taj iznos UVIJEK NEPOVRATAN čak i u slučaju da Putnik odustane od aranžmana.

5.1. DINAMIKA PLAĆANJA ILI UVJETI PRODAJE

Prema Ugovoru, Putnik je obavezan uplatiti naznačenu cijenu za odgovarajući broj putnika u cijelosti, sukladno ugovorenim uvjetima plaćanja jasno određenim za svaki paket aranžman. Uplatu se vrši u dva navrata na naš poslovni IBAN koji se vodi kod Erste banke i koji je istaknut u Ugovoru na snazi. Prilikom predbilježbe, Ugovor se aktivira uplatom jamstva za aktivaciju u visini od najmanje 30% ukupne cijene aranžmana, dok razliku/ostatak podmiruje najkasnije 60 - 15 dana prije početka korištenja aranžmana, a kako je naznačeno za svaki pojedini program ovisno o vrsti prijevoza i rokovima ugovorenim s pružateljima usluga na Programu.

5.2. OTKAZIVANJE UGOVORA NA SNAZI USLIJED NEPLAĆANJA

Agencija ima pravo uskratiti uslugu Putniku i raskinuti Ugovor ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka istaknutom u Ugovoru na snazi.

Agencija Putniku upućuje poziv na plaćanje dugovanja ili, u skladu s evidencijama, potvrdu s točnim datumom uplate, ukoliko je uplata podmirena. Ukoliko se putnik uplatom ne odazove do vremena označenog u Pozivu na plaćanje dugovanja pisanim putem istaknutom u pozivu za plaćanje, tj. opomeni s pozivom na plaćanje, Agencija zadržava jamstveni polog u cijelosti kao trošak rezervacije, a mjesto ustupa u daljnju prodaju.

Članak 6. / PRAVO NA RASKID UGOVORA/OTKAZIVANJE OD STRANE PUTNIKA

6.1. PRAVO NA RASKID UGOVORA OD STRANE PUTNIKA

Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. U tom slučaju primjenjuje se **cjenik naknada za raskid Ugovora** koji je određen prema cijeni paket aranžmana, a **sukladno vremenskoj skali i cjeniku naknada istaknutoj u čl. 6.3 ovih Općih uvjeta.**

6.2. PRAVO NA RASKID UGOVORA U IZVANREDNIM OKOLNOSTIMA

Putnik ima pravo raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez primjene naplate naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određite.

U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat uplaćenih sredstava prema članku 3.3 izvršenih za paket-aranžman umanjen za primjerenu naknadu za raskid Ugovora, sukladno Zakonu o obveznim odnosima te nema pravo na dodatnu odštetu. Organizator je dužan putniku izvršiti povrat bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

6.3 VREMENSKE SKALE I CJENIK NAKNADA ZA RASKID UGOVORA USLIJED ŠTETE NASTALE OTKAZIVANJEM OD STRANE PUTNIKA

Ukoliko Putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti **ISKLUČIVO PISANIM PUTEM**. Datum zaprimanja pisanog otkaza čini temelj za obračun troškova nastalih raskidom Ugovora od strane putnika, odnosno, štete nastale otkazivanjem sukladno vremenskoj skali niže:

PAKET ARANŽMAN AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 53,09 €) 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 106,18 €) 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 199,09€) 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 CHARTER EUROPA / BIBLIJSKE ZEMLJE I DALEKA PUTOVANJA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 398,17 €) 20% cijene
- za otkaz do 45 dana prije početka putovanja 40% cijene
- za otkaz 44-15 dana prije početka putovanja 80% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

LAST MINUTE, POSEBNE PONUDA , LOW BUDGET

- bez obzira na vrijeme otkazivanja aranžmana - 100 % cijene

6.4. PRIJENOS AKTIVNOG UGOVORA NA DRUGU OSOBU

Prije početka paket-aranžmana Putnik može prenijeti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor, ako je o tome u razumnom roku prije (najkasnije deset dana prije početka paket-aranžmana) obavijestio Agenciju/Organizatora. Dužan je to učiniti isključivo pisanim putem dostavljajući sve potrebne podatke za upis novog putnika. Prenositelj i primatelj Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene prijenosa i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa Ugovora. **Iznos naknade za prijenosa putnika je 85 € + eventualni troškovi police osiguranja** ili promijene imena kod zrakoplovne karte ili kupnje nove karte ako se radi o nepovratnim klasama ili o putovanju zrakoplovom.

Uputa o prijenosu na drugu osobu

Agencija/Organizator je dužan obavijestiti prenositelja pisanim putem o stvarnim troškovima i naknadama prijenosa Ugovora na koje Putnik/Prenositelj treba pristati i koji će se umanjiti od uplaćenih usluga prije prijenosa na drugu osobu (promjena imena, nepovratni troškovi i sl.).

Članak 7. / OPSEG ODGOVORNOSTI PUTNIH OSIGURANJA

Prilikom predbilježbe, Putniku je ponuđen paket putnog zdravstvenog osiguranja i osiguranja štete nastale otkazivanjem. Dostavlja se i opis svih okolnosti koje su pokrivene i koje nisu pokrivene policom od otkaza, a u ponudi Osiguravatelja su još i osiguranje prtljage i osiguranje od nezgode - sukladno uvjetima propisanim od strane Osiguravatelja.

Agencija nije 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 d.d., Trg hrvatske bratske zajednice br. 8, 21000 Split. Besplatan broj 0800 1884; email: stete.prijava@crosig.hr.

Putnik je dužan informirati se u kojim slučajevima u kojem opsegu koja područja pokriva polica osiguranja.

Agencija može na zahtjev Putnika dodati veće stope i premije osiguranja od navedenih – uz naknadu individualnog ugovaranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane Osiguravatelja.

7.1. PUTNO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

Kod putnog zdravstvenog osiguranja, ISKLJUČUJE SE ODGOVORNOST OSIGURAVATELJA za pokriće bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, te kroničnih bolesti.

7.2. OSIGURANJE PRTLJAGE

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.

7.3. OSIGURANJE OD OTKAZA/ŠTETE NASTALE OTKAZIVANJEM

Osiguranje od otkaza/ štete nastale otkazivanjem ne može se uplatiti naknadno, već se **sklapa isključivo prilikom predbilježbe ili najkasnije 3 dana od predbilježbe na putovanje/ aktivacije ugovora uplatom**. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu 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 slijedom propisa države u koju osiguranik putuje;
- štete većeg razmjera na imovini osiguranika uslijed nastanka elementarne nepogode, požara ili namjernog kaznenog djela treće osobe;
- poziva na vojnu vježbu; krađe ili totalne štete na vozilu osiguranika, ako se putuje vozilom.

PREMA VIŠE NAVEDENIM ODREDBAMA OSIGURAVATELJA, A UKOLIKO JE ZAKLJUČENO OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA PUTNIK IMA PRAVO;

- NA POVRAT 90% OD ONOG DIJELA CIJENE KOJEG JE AGENCIJA OBUSTAVILA
- POVRAT JE MOGUĆ ISKLJUČIVO PUTEM POSTAVLJANJA ODŠETNOG ZAHTJEVA IZRAVNO OD OSIGURATELJA UZ PREDOČENJE RAČUNA AGENCIJE. AGENCIJA ICHTIS DJELUJE SAMO KAO POSREDNIK U PRODAJU USLUGE SUKLADNO PORPISIMA U IME I ZA RAČUN OSIGURATELJA: Croatia osiguranje d.d., Trg hrvatske bratske zajednice br. 8, 21000 Split / BESPLATAN BROJ 0800 1884, Email: stete.prijava@crosig.hr.

Uputa: U slučaju otkaza, Putnik od Agencije dobiva potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povrat dijela koji Putniku pripada po ovim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, Putnik je obavezan pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja, dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate Putniku. Detalje o podnošenju odštetnog zahtjeva, kao i opseg štete možete naći na našim Internet stranicama www.ichtisonline.com.

7.4 PUTNICI BEZ OSIGURANJA OD ŠTETE NASTALE OTKAZIVANJEM

Agencija će nakon zaprimljenog pisanog otkaza obračunati troškove otkazivanja od strane putnika prema naknadama, vremenskoj skali i cjeniku iz članka 6.3 Općih uvjeta, a koji su sastavnim dijelom Ugovora s kojim je Putnik

upoznat i koji je potvrdio aktivacijom Ugovora uplatom. Putnik može naći novu osobu i prenijeti rezervaciju. Za takav slučaj, Putnik od Agencije dobiva račun na ime štete nastale otkazivanjem i raskidom Ugovora s obračunom i stavkama koje uključuju informacije o uplaćenom dijelu aranžmana, obračun naknade za raskid Ugovora prema visini štete, odnosno, datumu otkazivanja koji je temelj obračuna. Povrat eventualno viška uplaćenih sredstava na Ugovoru i dijela koji Putniku pripada isplaćuje se natrag Putniku nakon obračuna storno troškova / troškova otkazivanja ili ga se tereti za dio koji nedostaje za podmirenje svih obveza prema Ugovoru.

7.5. PUTNICI S OSIGURANJEM OD ŠTETE NASTALE OTKAZIVANJEM

Usluge osiguranja od štete nastale otkazivanjem putnik **sklapa prilikom predbilježbe ili najkasnije 3 dana od predbilježbe**, odabirom usluge posredstvom internet platforme/web shopa Agencije ili pisanim putem na službeni email Agencije travel@ichtisonline.com, te time usluga osiguranja postaje sastavnim dijelom Ugovora o putovanju. Agencija će nakon zaprimljenog pisanog otkaza obračunati troškove otkazivanja od strane putnika prema vremenskoj skali iznad. Putnik od Agencije dobiva **potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana (obračun štete)** i povrat eventualno viška uplaćenih sredstava na Ugovoru i dijela koji Putniku pripada po ovim uvjetima ili ga se tereti za dio koji nedostaje za podmirenje svih obveza prema Ugovoru, te nakon obostranog podmirenja obveza po Ugovoru slijedi zaključenje Ugovora.

Članak 10. / OSIGURANJE JAMČEVINE PUTNIČKE AGENCIJE

Agencija je sklopila s osiguravateljem Croatia Osiguranjem **Policu osiguranja- osiguranje jamstva** za usluge putovanja u paket aranžmanu broj **298290000149** na iznos od maksimalne godišnje obveze osiguravatelja u visini od 127.500,00 € i kao odgovorni organizator policu **od profesionalne odgovornosti broj 078290041534**. Dakle ugovor o osiguranju i odgovornosti za štete koju Agencija prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman ili za eventualnu štetu koju prouzroči putniku sukladno vrijedećim propisima RH - odnosno, pokriće 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 Naručitelj putovanja) **SMATRA SE I POTVRDOM O UPLAĆENOJ JAMČEVINI** koja Putniku omogućava neposredno ostvarivanje prava na naknadu u skladu s odredbama police u osiguravajućem društvu. 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.

Članak 11. / PUTNE ISPRAVE

Putnik 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 i na vrijeme ih dostaviti Agenciji, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava ili prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnošću 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 Putnika bilo u neskladu s pravnim propisima zemlje u koju putuje.

Članak 12. / RJEŠAVANJE PRIGOVORA PUTNIKA

Ako su tijekom programa dijelovi programa nisu bili u skladu s uvjetima objavljenim u Programu putovanja, Putnik ima pravo na prigovor, odnosno razmjernu odštetu, a nakon utvrđivanja odgovornosti od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA, ISKLJUČIVO IZ POLICE OSIGURANJA OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI od OSIGURAVATELJA.

Kada Putnik uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao SUBAGENT-POSREDNIK, prihvaća sve uvjete ODGOVORNOG ORGANIZATORA programa, dakle, isključivu 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 nazočan, 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 PISANI prigovor prema sljedećem postupku: najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pisani prigovor na službenu email adresu Agencije: travel@ichtisonline.com te prilaže pisanu 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.

OVO IZDANJE OPĆIH UVJETA UGOVORA NAČINJENO je 20.2.2025. ISKLJUČUJE SVA RANIJA IZDANJA. ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZIM ODNOSIMA. U SLUČAJU SPORA NADLEŽAN JE SUD U SPLITU.