

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA

## Opći uvjeti prodaje izleta – Lucky Travel d.o.o. Poreč

### 1. Opći uvjeti prodaje izleta

Ovim Općim uvjetima reguliraju se međusobni odnosi između putničke agencije Lucky Travel d.o.o. Bračka 39-41, 52440 Poreč, kao organizatora izleta ili ovlaštenog posrednika (u daljnjem tekstu Agencija) i putnika odnosno ugovaratelja izleta u slučaju kad ugovaratelj izleta sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu Putnik) vezano za organiziranje izleta. Organizator izleta je putnička agencija jasno naznačena na Potvrdi o kupnji izleta (karti/računu) kao odgovorni organizator (dalje: organizator izleta). Ukoliko je kao organizator izleta naznačena druga turistička agencija ili neposredni davatelj usluga različit od Agencije, Agencija nastupa u svojstvu ovlaštenog posrednika. Prodajnim mjestom smatra se turistička agencija kojoj se uplaćuje izlet.

### 2. Kupnja izleta i plaćanje

Jednokratnom uplatom cijene izleta, uz istovremeno davanje potrebnih podataka Agenciji usmeno, faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta, Putnik sklapa s Agencijom Ugovor o izletu kojeg čine potvrda o kupnji izleta (karta/račun), program izleta i predmetni Opći uvjeti izleta uz prihvaćanje uvjeta sadržanih u navedenim dokumentima. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, Putnik je obavezan uplatiti cijenu izleta 24 sata prije datuma polaska.

### 3. Sadržaj izleta

Sadržaj izleta čini, odnosno cijena izleta uključuje, sve što je navedeno u programu izleta. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, ulaznice, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu izleta, a Agencija ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Agencija može osigurati nije u programu navedena, Agencija će o cijeni informirati Putnika prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Agencija ne može osigurati i uključiti u Ugovor i/ili one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja izleta i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Agencija ne snosi odgovornost kao organizator izleta bez obzira na pomoć koju će predstavnik Agencije pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Agencija može predvidjeti i zatražiti od Putnika da određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi ili da unaprijed posebno plati takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Agencija naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge ili izleta. Za usluge koje se plaćaju na licu

mjesta Putnik podnosi eventualni prigovor izravno izvršitelju usluge Agencija će o postojanju, visini iznosa, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate navedenih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

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

Ponuđeni restorani, prijevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi prehrane, prijevoznih sredstava i drugih usluga u pojedinim mjestima i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u programu putovanja i Općim uvjetima važećim za navedeno putovanje, a koju informaciju Putnik dobije usmeno od djelatnika prodajnog mjesta, telefonom, ili pismeno od neovlaštene osobe ili na drugi način.

#### **5. Promidžbeni materijali i obavijesti**

Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku prije zaključenja Ugovora. Sukladno propisima, djelatnici prodajnog mjesta obvezni su Putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i Opće uvjete izleta u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, i ostalim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Obavijesti koje Putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju Agenciju u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu izleta.

#### **6. Itinerer**

Program izleta (itinerer) jednako obvezuje Putnika i Agenciju. Vremena polazaka navedenih u programu izleta Putnik se mora pridržavati jednako kao uputa i informacija koje u svezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Agencije, odnosno turističkih pratitelja ili vodiča. Ukoliko se Putnik odvoji od grupe prije nego je dobio odgovarajuću obavijest o vremenu i mjestu ponovnog sastajanja grupe i nastavka putovanja, za troškove i eventualnu štetu koju može pretrpjeti ne može teretiti Agenciju. Agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez Putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a Putnikov nedolazak smatrat će se otkazom izleta.

Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama i prirodnim pojavama, ne mogu realizirati u skladu s programom putovanja ili očekivanjima Putnika. Osim toga, Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed

vremenskih nepogoda (nemirno more, jake oborine i slično) dođe do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu izleta, ili do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja.

## **7. Cijene izleta**

Cijene izleta objavljene su u programu izleta i vrijede od dana objavljivanja programa. Agencija zadržava pravo promjene cijene najkasnije 7 dana prije početka izleta ukoliko je došlo do promjena važećih poreznih propisa, promjena u tečaju ugovorene valute, 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 izleta. U slučaju manjeg broja prijavljenih osoba od potrebnog minimuma za izvedbu programa naznačenog u programu, Agencija zadržava pravo promjene cijene u navedenom roku. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. U slučaju povišenja cijene Putnik ima pravo raskinuti ugovor o izletu te u tom slučaju Putnik ima pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sličnih troškova.

## **8. Promjene programa i otkaz izleta**

Agencija će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa izleta. Agencija može otkazati izlet ili izvršiti promjene programa ako prije početka ili za vrijeme izleta nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu spriječiti, izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Agenciju bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor o izletu. Agencija posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Agencija zadržava pravo otkazivanja izleta u cijelosti ili djelomično najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o izletu za minimalni broj Putnika naveden u programu. U navedenim slučajevima Putnik ima pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sličnih troškova. U slučaju otkazivanja polaska, Agencija može Putniku ponuditi drugi dan polaska ili drugi izlet. U roku od 2 (dva) radna dana od dana prijama ponude Agencije, Putnik se mora očitovati da li prihvaća ili odbija izmijenjeni ili zamjenski izlet. Ako putnik odbije izmjene i zamjenski izlet ili se ogluši na ponudu Agencije, tada se raskida ugovor bez obveze Putnika na

naknadu štete i troškova. U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova osiguranja i sličnih troškova.

U slučaju prihvata izmijenjenog ugovora ili zamjenskog izleta Putnik nema nikakvih potraživanja prema organizatoru putovanja ili posredniku s bilo kojeg pravnog osnova, osim prava na povrat dijela cijene, ako zamjenski izlet ima nižu cijenu.

### **9. Naknade u slučaju otkazivanja izleta**

Ukoliko Putnik otkaže izlet, na ime naknade štete od ukupne cijene izleta Agencija zadržava (ukoliko u programu nije navedeno drugačije):

- 0-12 sati prije polaska 100 % cijene izleta

- 12-24 sata prije polaska 50% cijene izleta

Putnici koji ne dođu na mjesto polaska u vrijeme naznačeno na izletničkoj karti ili programu nemaju pravo na povrat uplaćenih sredstava. Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Agencija zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene izleta.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i na sve druge bitne promjene učinjene od strane Putnika, osim ako u programu izleta nije izričito navedeno drugačije.

### **10. Odgovornost za osobne isprave i vlastitu sigurnost putnika**

Putnik je dužan pri polasku na izlet posjedovati Potvrdu o kupnji izleta (karta), valjane putne isprave ukoliko putuje u inozemstvo, te osigurati da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Agencija nije odgovorna za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Agencija zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Osim programa putovanja Putnik je dužan pridržavati se i kućnog reda u ugostiteljskim i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom Agencije i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Agencija otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Agencija ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pod uvjetom da to nikako ne utječe na realizaciju programa izleta i ne stvara dodatni trošak Agenciji, predstavnik Agencije (turistički pratitelj ili vodič) pružit će osobnu pomoć Putniku u formalnostima vezanima uz kontakte s lokalnim vlastima, hrvatskim diplomatsko-

konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i slično. U svim drugim slučajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogućnosti nastaviti putovanje po programu, Agencija će smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po toj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Agenciju. Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje izleta (zdravstveni problemi koji iziskuju posebnu prehranu, kronične bolesti, alergije i sl.).

### **11. Zamjena putnika**

Ako je Putnik spriječen započeti putovanje, tada može odrediti treću osobu kao zamjenskog putnika da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama te je o istome dužan pravodobno obavijestiti Agenciju pisanim putem. Agencija će prihvatiti treću osobu imenovanu kao zamjenskog putnika ako je pravodobno obaviještena, ako treća osoba ispunjava sve predviđene uvjete za izlet, ako ne postoje zakonske ili druge propisane prepreke koje onemogućuju zamjenu putnika te ako je moguće izvršiti promjenu rezervacije. Prije početka putovanja zamjenski putnik ili Putnik dužni su Agenciji naknaditi sve dodatne troškove uzrokovane zamjenom putnika.

### **12. Prtljaga**

Agencija nije odgovorna za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu. Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Putnik dužan najaviti prije sklapanja Ugovora i može biti predmetom nadoplate. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Putnikov 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. Agencija ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (autobus, brod, kombi vozilo, automobil,...), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnik sam snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora.

Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

### **13. Zaštita osobnih podataka**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge). Lucky Travel d.o.o. Bračka 39-41, 52440 Poreč, se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (npr. smještaj, aviokompanija, prijevoznik). Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

### **14. Reklamacije**

Ako Putnik za vrijeme izleta istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga dužan se je pridržavati uputa organizatora izleta/davatelja usluga o proceduri i surađivati sa predstavnikom organizatora izleta/davatelja usluge kako bi se uzrok prigovora otklonio u mjestu pružanja usluge. U slučaju neispunjenja ili neurednog ispunjenja usluga iz ugovorenog izleta, čiji je organizator Agencija, Putnik može pokrenuti postupak reklamacije propisan ovim Općim uvjetima radi uklanjanja uočenih nepravilnosti. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik je dužan uložiti reklamaciju za neodgovarajuću uslugu osobi koja je tu uslugu pružila u prisutnosti predstavnika Agencije. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Agencije i davateljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Agencija ne mora uvažiti naknadni Putnikov prigovor.

Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Putnik predaje pisani prigovor prodajnom mjestu kojemu je uplatio izlet. Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti. Agencija će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Putnika u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Agencija može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Agencija ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriče davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Putnik se odriče prava na tužbu.

Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći iznos neiskorištenog dijela usluga, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene izleta. Ovime se isključuje pravo Putnika na naknadu stvarne štete. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. Organizator zadržava pravo odbijanja grupnih

reklamacija, prigovora koji ne stignu u roku, i onih za koje se utvrdi da se uzrok mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, a putnik nije surađivao sa predstavnikom organizatora.

### **15. Izlet u organizaciji drugih organizatora / turoperatora**

Za sve izlete gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Agencija posrednik odnosno nije glavni organizator izleta. Takvi izleti će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu izleta drugih organizatora.

### **16. Osiguranja**

#### **a) OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA**

Ukoliko gost prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, Atlas Rabac preporuča uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza se ne može naknadno uplatiti, već isključivo prilikom uplate rezervacije. Premija osiguranja izračunava se zavisno od vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva.

Ukoliko gost nema ugovoreno osiguranje od otkaza, agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 9. ovog Ugovora. Uplatom police osiguranja od otkaza gost sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a agencija se obvezuje gostu osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na rezervaciju. Svi ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja te svakom gostu preporučamo da ih osobno pročita.

#### **b) PUTNO OSIGURANJE**

Cijena putovanja ne uključuje i putno osiguranje. Atlas Rabac gostu preporuča i policu putnog osiguranja: od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i 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.

**Ugovaranjem putovanja i uplatom, gost potvrđuje da se upoznao s ovim općim uvjetima rezerviranja smještaja pa se smatra se da su gostu ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku.**

#### **c) OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Lucky travel d.o.o. ima kod osiguravajućeg društva Triglav Osiguranje d.d., sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči gostu neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza. U slučaju nastanka osiguranog slučaja gost treba

na najbrži način kontaktirati osiguravatelja: Triglav Osiguranje d.d (broj police osiguranja: 990007044823).

Djelatnici Lucky travela d.o.o. Poreč upoznati će gosta sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči gostu neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose izlet, a gost ugovaranjem putovanja i uplatom potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

### **17. Završne odredbe**

Ovo izdanje Općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa izleta. Kupnjom izleta, Putnik koji je roditelj malodobnog djeteta – putnika, ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s Ugovorom o izletu, za što odgovara materijalno i kazнено.

Isto uključuje i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ugovorenog izleta/usluge. Osobni podaci mogu se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

### **18. Rješavanje eventualnih sporova**

Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je Općinski sud u Puli, Stalna služba u Poreču, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Poreču, 01.01.2018.