

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti prodaje turističkih paket aranžmana – Lucky Travel d.o.o., Poreč

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana (u daljem tekstu: aranžman), a time i Ugovora o organiziranju putovanja (u daljem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Lucky Travel d.o.o. Bračka 39-41, 52440 Poreč (u daljem tekstu: Agencija) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljem tekstu: Ugovaratelj). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Agenciju, Ugovaratelja i korisnika usluge – putnika (u daljem tekstu: Putnik) ukoliko u Ugovoru ne uglave drugačije.

1. Organizator putovanja je putnička agencija (dalje: Agencija) jasno naznačena na ovom ugovoru kao odgovorni organizator. Ukoliko je kao organizator putovanja naznačena druga agencija ili neposredni davatelj usluga, Lucky Travel d.o.o. Bračka 39-41, 52440 Poreč nastupa u svojstvu posrednika.

2. Prijave za aranžman mogu se izvršiti u poslovnicama Agencije, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka e-mailom, poštom ili putem interneta. Na temelju primljene prijave Agencija će Ugovaratelju ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora **potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 15 dana prije datuma polaska**. Agencija i Ugovaratelj mogu u Ugovoru uglaviti i drugačije mogućnosti plaćanja.

3. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Agencija ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Ugovaratelj posebno plaća.

Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Agencija može osigurati nije navedena u programu, Agencija će o cijeni informirati Ugovaratelja prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Agencija ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Agencija ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Agencija pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Agencija zatraži, Ugovaratelj je dužan unaprijed i posebno platiti 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. Agencija će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Ugovaratelja ili Putnika.

4. Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje Ugovaratelj dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pismeno od neovlaštene osobe, ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

5. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Ugovaratelju putovanja prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

6. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima putnika.

7. Ako Ugovaratelj nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Agencija će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takog zahtjeva. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev dodatni zahtjev za smještajem (boravak kućnih ljubimaca, dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

8. U slučaju da je Ugovaratelj sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao “last minute” (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Agencija ne može utjecati, a Ugovaratelj je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Ugovaratelj niti Putnik nemaju pravo prigovora prema Agenciji.

9. Cijene aranžmana objavljene su u kunama i vrijede od datuma objavljivanja navedenog na programu. Agencija zadržava pravo povišenja cijene aranžmana do 20 dana pred početak putovanja, ako je došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do uvećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do uvećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata.

10. Agencija može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu 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. Agencija posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova 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 će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. **Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem.** Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Agencija će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Agencija zadržava pravo otkazivanja usluge organiziranog prijevoza posebno unajmljenim prijevoznim sredstvima

najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se ne postigne 80% popunjenosti prijevoznog sredstva, a za grupna putovanja prema uvjetima u programu.

Ukoliko Ugovaratelj ili Putnik otkáže aranžman Agencija na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 300 kn
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Agencija zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije.

Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Agencija će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz nadoplatu od 150 Kn.

11. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti 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 naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web-stranici www.mvep.hr i pogleda popis država i svu potrebnu dokumentaciju za prelazak granice.

Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima 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.

12. Zdravstveni propisi: Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

13. Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su Ugovaratelju staviti na raspolaganje **promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku**, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Osim toga dužni su ponuditi mu i **upoznati ga sa sadržajem osiguranja** od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na

putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Djelatnici agencije dužni su upoznati Ugovaratelja sa sadržajem važećeg **Ugovora o osiguranju od odgovornosti** za štetu koju Agencija prouzroči Ugovaratelju neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

14. Kod aranžmana sa organiziranim prijevozom Putnik ima pravo na **besplatan prijevoz prtljage** do 15 kg na charter letovima, te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Agencija će o tome obavijestiti Ugovaratelja prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.

15. Agencija nije odgovorna za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje je god to moguće!). Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Ugovaratelj je dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev 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 stoga 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 (vlak, avion, autobus, brod...), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose 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.

16. Putnik svoje 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. 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.

17. U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana, Ugovaratelj može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Agencija u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Agencije i izvršiteljem 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 naknadnu Ugovarateljevu ili Putnikovu reklamaciju.** Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Agencije i/ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Agencije i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti

ili potpisati takovu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Agenciji i/ili izvršitelju usluga. **Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Ugovaratelj predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman.** Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Ugovaratelj je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. Agencija će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Ugovaratelja **u roku od 15 dana od primitka prigovora.** 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, Ugovaratelj i Putnik se odriču posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Ugovaratelj i Putnik se odriču prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Ugovaratelja i Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva. Ugovorne strane suglasno određuju da Ugovaratelj koji nije zadovoljan postupanjem Agencije, a pridržavao se naprijed navedenog postupka u svezi s prigovorom i reklamacijom te raspolaže sa svom potrebnom dokumentacijom, prije rješavanja nastalog problema putem suda pokrene arbitražni postupak kod nadležnog tijela Hrvatske gospodarske komore.

18. Osiguranje od odgovornosti. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Lucky travel d.o.o. Poreč ima kod osiguravajućeg društva Triglav Osiguranje d.d., sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za organizatore paket aranžmana broj **990007044823** i Ugovor o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman broj **990007044822**. Djelatnici Agencije upoznati će PUTNIKA sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti, a Putnik potpisom Ugovora o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

19. Nadležnost suda

Putnik i Agencija nastojat će eventualne sporove u primjeni ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom podvrgavaju se odluci nadležnog suda u Puli, Stalna služba u Poreču, a mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

U skladu sa propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Agencije, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

Način podnošenja pisanog prigovora:

Sukladno čl. 10. st. 3. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu podnijeti u pisanom obliku i to u našim poslovnim prostorijama te će im bez odgađanja pisanim putem biti potvrđen primitak tog prigovora. Prigovor se također može podnijeti putem pošte na adresu Lucky Travel d.o.o. Bračka 39-41, HR 52440 Poreč, ili putem e-pošte na : lucky-travel@pu.t-com.hr

Odgovor na pisani prigovor potrošača dat ćemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

20. Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg Ugovaratelj sklapa s Agencijom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Moguća/ predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

