

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Mondo travel d.o.o. (u daljnjem tekstu Agencija) jamči provedbu programa prema planu i programu aranžmana koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.)

2. PRIJAVE I UGOVARANJA

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije dogovoreno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja osim ako u programu nije drukčije navedeno. U slučaju obročnog plaćanja do 21 dan prije početka putovanja osigurava se dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Također eventualnu promjenu imena putnika ili datuma putovanja, putnik plaća prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija.

3.OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode...). Ako bude moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Agencija nije dužna pružati usluge van ovih uvjeta. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

4.OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište, te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, zbog kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Po dolasku na odredište putnik je dužan davatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi-hotelsku uputnicu (voucher).

Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Prema važećem zakonu o boravišnoj pristojbi RH putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja.

Troškove eventualnog gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Predstavnik ili pratitelj će pomoći, ali uz da se program neometno odvija.

5.SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i

mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Agencija može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera, uključujući povećanje troškova goriva ili povećanje pristojbi i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Agenciji u roku od 2 dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanja od aranžmana putnik nema pravo na nadoknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Agenciji u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju promjene istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojba, putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

6. LAST MINUTE / FIRST MINUTE AKCIJE / POSEBNE AKCIJE

U slučaju slabe prodaje aranžmana Agencija država pravo spuštanja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju na povrat razlike cijene aranžmana.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni kapaciteti unutar programa opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili višerevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog(dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati putnikov dodatni zahtjev ispuniti (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka kori-

štenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

9.PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Ako netko želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismenim putem. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova. Visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Agencija će primijeniti dolje navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Zbog svega navedenog Agencija predlaže uplatu putnog osiguranja. Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja, odmori, skijanje:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 30% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 21 dana prije puta 40%
- za otkaz od 20 do 16 dana prije puta 50%
- za otkaz od 15 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije puta 100%

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

- za otkaz do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana

Krstarenja:

- a) za individualne polaske:
 - više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 335 kuna
 - 60 - 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
 - 45 - 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
 - 30 - 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
 - 15 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

b) za grupne polaske:

- 120 - 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana
- 90 - 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 75 - 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 55 - 41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 40 - 31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
- 30 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

Transfери

- 120 - 91 dana prije polaska 10% cijene tranfera
- 90 - 61 dana prije polaska 20% cijene tranfera
- 60 - 45 dana prije polaska 30% cijene tranfera
- 44 - 31 dana prije polaska 50% cijene tranfera
- 30 - 21 dana prije polaska 70% cijene tranfera
- 20 - 0 dana prije polaska 100% cijene tranfera
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene tranfera

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promijene. Agencija zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

PUTOVANJE NA NISKOTARIFNIM AVIO KOMPANIJAMA (npr Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije termina putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje

boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostataka aranžmana obračunava se prema općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

AVIO KARTE I INDIVIDUALNA PUTOVANJA

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je uglavnom 100%. Iz tog razloga predlažemo uplaćivanje police osiguranja od otkaza. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza.

10. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage, te osiguranje od otkaza putovanja. Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje pretpostavlja da bi zbog nepredviđenih okolnosti morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja predhodno navedenih, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku Osiguravajućeg društva. Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva: teška bolest ili smrtni slučaj; osiguranika – supružnika osiguranika, djeteta osiguranika, roditelja ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika, usvojenika ili usvojitelja, elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti, vojna služba. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. U slučaju otkaza putovanja, putnik je dužan agenciji namiriti kompletnu cijenu putovanja sukladno uvjetima iz točke 7, a osiguravajuća kuća će putniku vratiti 90% ustegnutog iznosa. Polica osiguranja od otkaza mora se ugovoriti prilikom sklapanja Ugovora u putovanju, naknadno nije moguće sklopiti policu osiguranja od rizika putnikovog otkaza putovanja. Polica zdravstvenog osiguranja može se ugovoriti do dana polaska na putovanje.

Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima o putnikovu otkazu putovanja. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja. Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije – posrednika.

11. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, agencija zadržava pravo otkaza putovanja najkasnije do 5 dana prije početka putovanja te putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je

naznačen kod svakog programa / aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

12. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Mondo Travel ima kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group d.d., sklopljen ugovor broj 1501-00000434 kao i policu za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana, broj: 1399-00032306 za razdoblje od 31.7.2016. do 31.7.2017. godine, o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman., te osiguranje jamčevine turističkih paket aranžmana. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Wiener osiguranje, adresa Poljička 5, 10 000 Zagreb, tel: 01 7897 518, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

13. PUTOVANJE U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA

Za sve aranžmane gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je MONDO TRAVEL posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

14. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Organizator nije odgovoran za uništenje ili izgubljenju prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvilitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu oštetu tako da priloži pismeni prigovor. Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na oštetu. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. - Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i može bitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje za provedbu je odgovorna agencija- organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po "sistemu na nevideno" putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnosti suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom za čije se putovanje putnik odlučio. Uplatom akontacije putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja te je Ugovor valjan i bez potpisa putnika. Ovo izdanje uvjeta putovanja stupa na snagu 10. veljače 2016. te isključuje sva ranija izdanja. Prihvaćanjem ugovora i uplatom akontacije, putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

17. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Agencija se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje police putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključuje policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci prosljeđivati osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka agencije. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije.

U Zagrebu, Studeni 2016.