

1. OPĆE ODREDBE

Ove upute i uvjeti rezervacije i kupnje turističkih aranžmana sastavni su dio Ugovora koji su sklopljeni između Mondo-travel d.o.o. (u daljnjem tekstu Agencija) i putnika/ugovaratelja putovanja koji se prijavljuje za turistički aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, prijavljuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

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 naneo. 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.

5. SADRŽAJ 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.

6. CIJENA PUTOVANJA

Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja Ugovora došlo do: promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa, promjena troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.), promjene tarifa hotelijera i prijevoznika, najkasnije do 8 dana prije početka putovanja. Agencija može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno. U slučaju povišenja cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca

(povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana).

U slučaju povišenja cijene aranžmana više od 10% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze da nadoknadi štetu. Objavljene cijene rezultat su ugovora agencije s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojba, putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni 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 korištenja 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

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz putovanja prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Agencija u tom

slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a 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 sk-rati 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.

Europska putovanja, odmori, skijanja	
dana do polaska	naknada štete u postotku od ukupne cijene aranžmana
30	10% min 100 kn
29-22	30%
21-15	40%
14-8	80%
7-0 i nakon polaska	100%

Daleka putovanja (izvan Europe)	
dana do polaska	naknada štete u postotku od ukupne cijene aranžmana
45	30%
44 - 15	80%
14 - 0 i nakon polaska	100%

Krstarenja	
dana do polaska	naknada štete u postotku od ukupne cijene aranžmana
120 - 91	5%
90 - 76	15%
75 - 56	25%
55 - 41	50%
40 - 31	75%
30 - 0 i nakon polaska	100%

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

Za putovanje na niskotarifnim avio kompanijama, posebno na letovima za London, 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 ostatka 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

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. 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, ali najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. Agencija zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa putovanja. Ako agencija prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglašavanja na ponudu, agencija se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je agencija ponudila smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema agenciji s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Ako agencija nakon početka putovanja nije pružila veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, agencija može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi oštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika agencija može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od agencije za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju. Ako agencija nije mogla na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjenu, agencija će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je putnik s time suglasan, te

mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora putnika. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog da agencija ne sklopi ugovor. U tom slučaju putniku ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Agencija zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je agencija bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

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 zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu 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-stranici.

12. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Mondo Travel ima kod osiguravajućeg društva Allianz Zagreb d.d., sklopljen ugovor broj 1500-171523795 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Allianz Zagreb d.d., adresa, tel: 0800 5000, ili na 0043 525 03 6240 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. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te MONDO TRAVEL ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

14. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do određene težine koju određuje zrakoplovni prijevoznik. 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 uništenu ili izgublenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

15. REKLAMACIJE

Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 7 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje reklamacije. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgovoriti rok rješenja o pritužbi (do 30 dana) zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora. 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 nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u našoj organizaciji. Prihvaćanjem ugovora i uplatom akontacije, putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Zagrebu, srpanj 2012.