

Opći uvjeti poslovanja

SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator vašeg putovanja je Intelakta Murska Sobota d.o.o. koja jamči provedbu i realizaciju objavljenog programa prema opisu sadržaja aranžmana. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisan način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih državnih institucija i sl.).

PRIJAVE I UPLATE

Prilikom prijave putnik potpisuje ugovor o putovanju (prijavnicu), koja je ujedno i potvrda rezervacije, s naznakom: "upoznat sam s općim uvjetima poslovanja i programom putovanja, te iste u cijelosti prihvaćam". Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima, postaje pravna obaveza, kako za putnika, tako i za organizatora.

U slučaju prijave putem telefona ili interneta, računa se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja i program putovanja, u trenutku kad je telefonski, odnosno putem interneta naručio turistički aranžman. Bitan uvjet za valjanost prijave putem telefona, odnosno interneta je plaćanje računa u skladu s navedenim datumom i uvjetima. Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, prilikom prijave uplaćuje se 30% cjelokupne vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% cijene aranžmana potrebno je uplatiti najmanje 22 dana prije polaska. Ako je početak dogovorenog putovanja u trenutku sklapanja ugovora manje od 22 dana, plaća se cijeli iznos putovanja u trenutku sklapanja ugovora. U slučaju da putnik ili agencija gdje je izvršena rezervacija, ne plati aranžman u predviđenom roku, računa se da je otkazao aranžman i organizator ima pravo obračunati troškove otkaza u skladu s točkom OTKAZ I ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA.

CIJENE ARANŽMANA

Cijene za sve aranžmane su određene programom putovanja, odnosno ljetovanja, te su važeće od dana objave programa. Organizator zadržava pravo povišenja objavljenih cijena ako se promijeni tečaj referentnih valuta na osnovi kojih je iskalkulirano putovanje, te ukoliko je došlo do povećanja troškova prijevoza što uključuje i povećanje cijene goriva i povećanja pristojbi (zrakoplovnih, lučkih i sl.). O eventualnom povećanju cijene organizator će putnika obavijestiti najkasnije 20 dana prije polaska. Ukoliko povećanje cijene iznosi više od 10%, putnik ima pravo raskinuti ugovor i ima pravo na povrat uplaćenog iznosa, iako bez prava nadoknade štete i eventualnih troškova ishođenja vize, putnog osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.

Eventualni popusti i pogodnosti se ne zbrajaju, te se međusobno isključuju. U slučaju da postoji više različitih popusta, putnik može izabrati onaj popust koji mu najviše odgovara.

Organizator može u programu odrediti ili dopustiti mogućnost da putnik, usluge koje će biti izvedene u inozemstvu, plaća u samoj destinaciji (npr. fakultativni izleti). U tom slučaju organizator ne nastupa kao organizator niti kao posrednik, već samo isključivo kao informator. Stoga putnik prijavljuje sve zahtjeve po reklamaciji u samoj destinaciji (u inozemstvu).

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Kategorizacije smještajnih objekata (broj zvjezdica), navedene u ovom katalogu su određene u odnosu na lokalne, odnosno nacionalne kategorizacije važeće u trenutku izlaska ovog kataloga, subjektivno mišljenje naših gostiju iz prošlih godina, u odnosu na ocjene drugih renomiranih organizatora putovanja, u odnosu na iskustvo Intelaktivnih predstavnika i prema pregledu hotela od strane Intelaktivnih djelatnika. Osim toga, navedene su i službene nacionalne kategorizacije, pa zato organizator za njih ne odgovara. Obroci, komfor i ostala ponuda su pod nadzorom lokalnih turističkih organizacija. Standardi turističke ponude između odabranih mjesta i destinacija su različiti i neusporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koju je putnik dobio na prodajnom mjestu, a koja nije u skladu s opisom usluga u ovom programu. Organizator, isto tako, ne odgovara za informacije na web stranicama koje adrese ćete naći u ovom katalogu, budući da se radi o vlastitim domaćim stranicama pojedinih hotela, na čije oblikovanje organizator nema utjecaja. Opis usluga i objekata u pojedinom katalogu vrijedi samo za one putnike koji se prijave prema tom katalogu, odnosno koji plate izabrani objekt po cijenama objavljenim u pojedinom katalogu. U slučaju "last minute" ponuda i drugih akcija, vrijede isključivo opisi koji su navedeni uz konkretnu akciju.

FORTUNA

Smještaj rezerviran prema ponudi Fortuna ne garantira smještaj u točno imenovanom objektu, već u neodređenom objektu rezervirane nacionalne kategorizacije. Osim destinacije, kategorije i vrste usluge (N, NZ, POL, PP, AI) uobičajeno se ne obećavaju nikakve druge usluge, pa tako i nisu dio ugovora o putovanju. Razmještaj gostiju po hotelima obično se organizira tek prilikom dolaska u zračnu luku odabrane destinacije, u skladu sa slobodnim kapacitetima. Destinacija je određena zračnom lukom, no smještaj ne mora biti točno u tom mjestu, već može biti u bilo kojem od okolnih ljetovališta na samoj destinaciji. Pojedini putnici ili skupine putnika u istom terminu mogu biti smješteni u različitim smještajnim objektima i na različitim odmarališnim lokacijama, iako su svi platili istu cijenu.

PROMJENA PROGRAMA

Organizator ima pravo promijeniti program, ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku SADRŽAJ ARANŽMANA). Ugovoreni smještaj organizator može zamijeniti u samoj destinaciji, samo smještajem u objektima iste ili više kategorije i na vlastiti trošak. Zračni prijevoznici pridržavaju pravo promjene reda letenja, što se može dogoditi i neposredno prije samog odlaska, o čemu putnik mora biti pravodobno obaviješten. Uslijed različitih razloga, kao što su štrajkovi, loši vremenski uvjeti, nužni poslovi održavanja, popravaka, opterećenja zračnog prostora, može doći do kašnjenja na koje organizator nema utjecaja. Za dodatne troškove ili neiskorištene usluge ili bilo koju drugu štetu koja nastane zbog kašnjenja, u skladu sa zakonskim propisima odgovara prijevoznik. Kod kružnih putovanja, odnosno tura, putnik mora uvažiti mogućnost da su neki muzeji, crkve, arheološka nalazišta i sl. zatvorena upravo onaj dan kad je u programu predviđen njihov razgled, pa stoga organizator zadržava

pravo promjene redoslijeda pojedinih razgleda, odnosno, odgovarajućih zamjenskih razgleda.

TRAJANJE PUTOVANJA I REZERVIRANA USLUGA

Prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su dolasku i odlasku u ljetovališno mjesto, a s tim su povezani transferi i smještaj. Sat odlaska može biti i popodnevni odnosno večernji, a sat povratka i jutarnji. U svakom slučaju se dan odlaska i dan povratka računaju kao dani putovanja.

Hotelijer kod dolazaka u kasnim večernjim satima nije dužan putniku servirati večeru, a jednako vrijedi i za zajutrak kod odlazaka u ranim jutarnjim satima. Molimo da uvažite da rezervirana pansionerska usluga vrijedi samo u vrijeme vašeg boravka u destinaciji i to od trenutka kad se prijavite na recepciji do trenutka kad se odjavite.

PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA

Organizator programa može potpuno ili djelomično otkazati aranžman, ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana, nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle otkloniti ili spriječiti. U slučaju da su te izvanredne okolnosti postojale u vrijeme objavljivanja i prodaje aranžmana, organizator bi imao opravdani razlog da program ne objavljuje i ne prima prijave i rezervacije. Organizator može otkazati aranžman ili dio aranžmana koji se dodatno naplaćuje (npr. transfer do zračne luke) i u slučaju da se ne prijavi predviđeni minimalni broj putnika za pojedinu vrstu aranžmana odnosno prijevoza.

- za aranžmane s posebnim iznajmljenim zrakoplovom, vlakom ili brodom - 80% popunjenosti
- za autobusne aranžmane 40 putnika
- za aranžmane na redovitim zrakoplovnim linijama 15 putnika
- za transfer do zračnih luka 6 putnika

Organizator je dužan putnike o tome obavijestiti najmanje 7 dana prije početka izvršenja aranžmana. U ovim slučajevima organizator ne preuzima nikakvu obavezu za naknadu štete putnicima, nego će im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos, odnosno iznos koji odgovara dijelu neiskorištenih usluga.

OTKAZ I ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, potrebno je da to učini pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun troškova otkaza kako slijedi:

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja, organizator zadržava 10% cjelokupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 29 do 22 dana prije početka putovanja, organizator zadržava 30% cjelokupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 21 do 15 dana prije početka putovanja, organizator zadržava 50% cjelokupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 14 do 8 dana prije početka putovanja, organizator zadržava 80% cjelokupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 7 do 1 dan prije početka putovanja, organizator zadržava 95% cjelokupne vrijednosti aranžmana,
- ukoliko se putnik ne pojavi na polasku ili otkáže putovanje na dan polaska ili čak nakon njegovog početka, organizator tereti putnika za cjelokupnu vrijednost aranžmana, koja može biti povećana do visine stvarnih troškova. U slučaju da putnik mora otkazati putovanje zbog bolesti, smrti ili nesreće njega osobno ili bližih srodnika (roditelji, djeca, bračni partner), ili zbog poziva na vojnu vježbu do čega je došlo nakon sklapanja ugovora, a što bi imalo financijske posljedice, nudimo mogućnost osiguranja od otkaza putovanja u sklopu police putnog i zdravstvenog osiguranja. U navedenim primjerima putnika u cijelosti obvezuju Opći uvjeti osiguranja od otkaza turističkih putovanja osiguravajuće kuće, koji su sastavni dio ugovora o putovanju, za kojeg se sklapa osiguranje u slučaju otkaza. U slučaju da putnik ne može osobno putovati, postoji mogućnost da svoju rezervaciju putovanja promijeni (prenese) na drugog putnika koji ispunjava zahtjeve potrebne za dotično putovanje, te je o promjeni dužan obavijestiti organizatora ili prodajno mjesto najmanje 8 dana prije početka putovanja. Sve dodatne troškove koji nastanu prilikom prijenosa rezervacije putovanja snosi putnik.

Za svaku promjenu rezervacije, ako je ta uopće moguća, organizator tereti putnika za 21,00 € po prijavi. Svaka promjena termina putovanja unutar mjesec dana do polaska, ne tretira se više kao promjena, nego kao odjava, za koju vrijedi gore navedena tablica troškova otkaza.

OBVEZE ORGANIZATORA

Organizator je dužan brinuti, kako o kvalitetnom izvršenju usluga, tako i pri izboru poslovnih partnera, te zastupati prava i interese putnika u skladu s dobrim običajima u turizmu i turističkim uzancama. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge u programu aranžmana i odgovoran je zbog eventualnog, u cijelosti ili djelomičnog neizvršenja usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena ili neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom (pogledajte točku SADRŽAJ ARANŽMANA), ili kašnjenja prijevoznih sredstava za koje je, prema zakonskim propisima, odgovoran prijevoznik.

OBVEZE PUTNIKA

Putnik se dužan brinuti da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga, ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima matične države, kao i zemlje u koju putuje. Ukoliko putnik na putovanju izgubi dokumente ili su mu isti ukradeni, a neophodno su potrebni za nastavak putovanja ili povratak u domovinu, mora na vlastiti trošak priskrbiti nove. Ukoliko je putniku zbog kršenja nekog od navedenih uvjeta, zabranjen nastavak putovanja, snosi sve posljedice i troškove koji pri tom nastanu. Nadalje, mora se pridržavati kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima (kod velikog broja hotela srednje i visoke kategorije propisana je odgovarajuća garderoba za ulazak u restoran, npr. duge hlače), te surađivati s predstavnikom organizatora i davaocima usluga u dobroj namjeri.

Ukoliko putnik ne bi poštivao svoje obaveze, odgovara organizatoru za učinjenu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju pretrpio putnik. Ukoliko putniku vizu ishoduje organizator, on time ne jamči za uspješnost dobivanja vize, te ne refundira troškove ishođenja vize.

Putnik je kod prijave, dužan organizatoru dati točne podatke (koji će se koristiti u skladu sa zakonom), temeljem kojih će organizator izvršiti rezervaciju i najkasnije 5 dana prije putovanja putnika obavijestiti o točnom satu odlaska i dati mu ostale informacije u vezi s putovanjem. Nezaprimljena obavijest ne tretira se kao viša sila u korist putnika; troškove

koji bi uslijed toga nastali snosi isključivo putnik osobno.

Ukoliko putnik želi tijekom putovanja osigurati popust, odnosno besplatan ulaz u muzeje, samostane, galerije i sl. mora sam i na vlastiti trošak pribaviti potvrdu koju najčešće izdaje veleposlanstvo zemlje koja se posjećuje..

PRTLJAGA

Sukladno odredbama pojedinih zračnih prijevoznika putnik ima pravo na besplatan prijevoz određene težine prtljage. Za svaki prekomjerni kilogram iznad dopuštene težine prtljage, putnik mora na licu mjesta nešto nadoplatiti. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.

Prijevoz životinja i posebne prtljage, kao što je bicikl, surf, golf oprema... plaća se dodatno, uobičajeno pri odlasku, neposredno u zračnoj luci, odnosno u samoj destinaciji. Prijevoz životinja i prtljage kao što su bicikl, oprema za surf ili golf potrebno je najaviti već prilikom prijave, a zračni prijevoznik, odnosno autobusni prijevoznik zbog ograničenih kapaciteta u svakom slučaju zadržavaju pravo odbijanja prijevoza tih životinja odnosno prtljage. Sve troškove, odnosno štetu, koji bi nastali uslijed toga, snosi putnik osobno. Prilikom prijave potrebno je najaviti i prijevoz svih predmeta čiji je prijevoz u ručnoj prtljazi zabranjen, ali vam je potreban zbog zdravstvenih razloga, npr. injekcije inzulina.

Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost za izgublenu, oštećenu ili uništenu prtljagu. Prijavu izgubljene ili oštećene prtljage, putnik osobno mora nasloviti na prijevoznika ili na hotel. Prilikom zračnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija na temelju propisa koji vrijede u međunarodnom zračnom putničkom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije – prijevoznika, te ga ispunjenog predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jednu kopiju zadržava za sebe. Na temelju obrasca zračni prijevoznik mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Organizator isto tako ne odgovara za krađu ili oštećenje prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (preporučujemo najam sefa) i prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova).

SOBE

Ukoliko putnik, prilikom rezervacije, nije nadoplatio sobe s nekim posebnim karakteristikama (pogled more, balkon, komfor, položaj – orijentacija, određeni kat...), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za izdavanje gostima u dotičnom hotelu. Slike soba u katalogu su samo primjeri soba.

Raspodjela soba u nadležnosti je hotelijera. Organizator putovanja nema na to nikakvog utjecaja, želje putnika može proslijediti, ali ne može garantirati da će biti ispunjene. Kod smještaja u jednokrevetnoj sobi, putnik mora uvažiti da ona obično ne odgovara standardu dvokrevetne sobe, da je manja i ima slabiji položaj.

Kod smještaja tri osobe u istoj sobi ili studiju, putnik mora uvažiti da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi odnosno dvokrevetnom studiju s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja druge dvije osobe. Uglavnom se, naime, radi o ležaju na rasklapanje ili kauču, koji po veličini i udobnosti, nije jednak uobičajenom ležaju. Putnik mora, također, uvažiti da pomoćni ležaj donekle ograničava kretanje po sobi.

Prema međunarodnim običajima, uzancama i ugovorima s hotelijerima, izmjena gostiju u sobama se vrši između 12 i 15 sati. Zbog toga kod odlaska sobu treba napustiti do 12 sati, bez obzira na vrijeme polaska zrakoplova, budući da je treba pripremiti za nove goste. Isto tako, tek iza 15 sati možemo početi koristiti sobu prilikom dolaska. Neki hoteli, ovisno o zauzetosti soba, ponekad nude mogućnost produženog boravka što putnik sam dogovara i plaća na recepciji. U brojnim smještajnim objektima postoji kod dolaska, odnosno odlaska, mogućnost da odložite prtljagu u poseban prostor ili na označeno prikupljalište, ali uvijek na vlastitu odgovornost.

Gosti koji se prijave na "last minute" i razne druge akcije moraju znati da će dobiti sobe u skladu s opisima po konkretnoj akciji, iako će to obično biti najslabije sobe u hotelu. Hotelijer naime, uvijek ima određen broj gostiju koji su aranžman uplatili po kataloškoj cijeni i razumljivo je da će njima dati prednost.

ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje, putnik je dužan obaviti cijepljenje i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je isto obvezno i kada takav propis nastupi i nakon zaključivanja ugovora o putovanju; to ne može biti opravdan razlog za raskid ugovora, osim ukoliko bi postojale kontraindikacije za putnikovo zdravlje. U tom slučaju, putnik je dužan priložiti liječničku potvrdu. Putnik ima pravo na zdravstvenu zaštitu i zdravstvene usluge u zemlji i u inozemstvu, u opsegu i na način utvrđen propisima nadležne zdravstvene ustanove, te je dužan upoznati se s istima prije polaska na putovanje.

REKLAMACIJE ODNOSNO PRITUŽBE

Manje manjkavosti se ne uvažavaju. Ako su usluge navedene u programu, po mišljenju koje je neovisno od individualnih karakteristika pojedinog putnika, njegove starosti, spola, posebne osjetljivosti ili posebne neosjetljivosti, loše izvršene, putnik može predati pritužbu odnosno reklamaciju.

Pritužbeni postupak:

1. Odmah u samoj destinaciji putnik treba reklamirati neodgovarajuću uslugu, kod predstavnika organizatora putovanja, a u njegovoj odsutnosti kod davaoca usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom u dobroj namjeri, da se otklone uzroci pritužbe. Ako putnik ne prihvati ponuđeno rješenje reklamacije, koje odgovara uplaćenim uslugama prema programu, organizator neće uvažiti naknadne reklamacije i putnicima neće odgovarati na pismenu pritužbu.

2. Ako objektivnu pritužbu nije moguće riješiti s Intelektinim predstavnikom u samoj destinaciji, putnik je dužan odmah nazvati dežurni broj organizatora +386 41 730 072 i zahtijevati pismenu potvrdu o manjkavostima.

3. Najkasnije unutar 2 mjeseca po povratku s puta, putnik je dužan predati pismenu pritužbu na prodajnom mjestu gdje je rezervirao i prijavio se za putovanje i priložiti pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika organizatora i eventualne račune za dodatne troškove. Pritužba mora biti potpisana, a može je prijaviti svaki putnik isključivo osobno u svoje ime, ili za to može pismeno opunomoćiti treću osobu. Punomoć mora biti u prilogu pritužbe. Organizator će sadržajno razmatrati samo pritužbe sa svim zahtjevanim priloženim dokumentima o uzroku reklamacije, i to predane u zakonski određenom roku.

4. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na ovu pritužbu u roku 8 dana po primitku pritužbe, odnosno, u roku potrebnom za pribavljanje informacija o uzroku pritužbe kod davaoca usluge.

5. Do trenutka do kad organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Organizator će rješavati samo pritužbe, čiji uzrok nije bilo moguće otkloniti u odmarališnoj destinaciji. U slučaju da je sam predmet reklamacije mogao biti riješen u samoj destinaciji, a putnik nije imao pritužbe u samoj destinaciji, te o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, računa se da se je putnik složio s takvom manjkavo izvršenom uslugom i time izgubio pravo do podnošenja kasnijih reklamacija sa zahtjevom za sniženje cijene usluge, odnosno plaćanja odštete.

Najviša naknada po pritužbi može dosegnuti iznos realne vrijednosti reklamiranog dijela aranžmana, ali ne i dijela aranžmana, odnosno usluge koje je putnik već iskoristio i bio s njima zadovoljan. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete. Kod "last minute" aranžmana i ostalih aranžmana po sniženim akcijskim cijenama, radi se o skromnijem smještaju, iako povoljnijem i prije svega namijenjenom putnicima kojima kvaliteta smještaja nije najvažnija. Putnik koji se odluči za takav aranžman je u skladu s Općim uvjetima poslovanja upozoren na nižu kvalitetu aranžmana prije sklapanja ugovora, pa zato nema pravo do uvažavanja zahtjeva za spuštanjem cijene koji bi nastajali iz naslova kvalitete smještajnog objekta.

NADLEŽNOST SUDA

Za rješavanje svih mogućih sporova, koji nisu mogli biti riješeni mirnim putem, nadležan je sud u Murskoj Soboti.

Odgovorni organizator:

INTELEKTA M. SOBOTA, d. o. o., Prežihova ul. 5, 9000 Murska Sobotica | tel.: +386 2 536 19 60 | faks: +386 2 536 19 61
| www.intelekta.com