

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE TURISTIČKE AGENCIJE ALPE ADRIA SPORT d.o.o.

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između Alpe Adria Sport d.o.o. turističke agencije odnosno ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, pandemije, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava i sl).

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u kunama za svaki program i vrijede od dana objave programa. Cijene usluga u drugim valutama izračunate su po tečaju važećem na dan objave programa. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena hotelskih/apartmanskih, prijevoznih i drugih usluga. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana). U slučaju povišenja većeg od 10%, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze da nadoknadi štetu. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija može u programu predvidjeti da putnik plaća određene usluge na određitu u inozemstvu. U tom slučaju putnik sve reklamacije obavlja na određitu (u inozemstvu).

4. PRIJAVE

a) Prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, preostalih 70% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, dostaviti programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale zbog pogrešnih podataka. Na dan prijave putnik potpisuje prijavnicu-ugovor pod naznakom "Upoznat sam s programom i Općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam". Na taj način sve što je navedeno u Općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja.

b) Za „rezervacije na upit“ treba uplatiti akontaciju 10% cijene aranžmana po osobi. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene rezervacije na upit, Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija zadržava uplaćenu akontaciju -10% cijene aranžmana ako u programu nije drugačije navedeno.

c) Svaka promjena potvrđene rezervacije aranžmana naplaćuje se 100 kuna ukoliko u programu nije drugačije navedeno.

5. UPLATE

Plaćanje se računa sa danom kada putnik izvrši uplatu akontacije na blagajni ovlaštene putničke agencije odnosno banke na račun Alpe Adria Sport d.o.o. turističke agencije. Akontacija iznosi 30% cijene aranžmana odnosno onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos putnik uplaćuje najmanje 14 dana prije putovanja, odnosno u roku koji je naznačen u programu. Ako putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija smatra da je aranžman otkazan i ravna se prema uvjetima otkaza putovanja navedenim u 7. točki ovih Općih uvjeta. Putnik je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev predstavnika Alpe Adria Sport d.o.o. turističke agencije predložiti dokument/potvrdu o uplaćenom aranžmanu, u protivnome, putnik nema pravo započeti putovanje.

6. KORIŠTENJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke i to (navesti koje: npr. e-mail, telefon, ime i prezime, adresu...) koristimo kako bi izvršili ugovorenu uslugu. Navedne podatke ste nam Vi dali prilikom Vaše registracije ili direktnom kupnjom ili narudžbom usluge. Pristup Vašim osobnim podacima ima samo dio određen broj naših zaposlenika, izvršitelji kojima se Vaši osobni podaci dostavljaju kako bi se mogla izvršiti ugovorena usluga kao i tijelima kojima smo temeljem zakona dužni dostaviti Vaše osobne podatke koje ste nam dali.

Vaše osobne podatke ćemo koristiti samo u svrhu izvršenja usluge i čuvati ćemo ih koliko je potrebno da ta svrha ispunjena. U slučaju provala u naš sustav i krađe osobnih podataka biti ćete obavješteni u roku od 72 sata. Obaviještavamo Vas da imate pravo na uvid u Vaše osobne podatke koje smo od Vas prikupili, obradili i koje čuvamo i to radi ispravka Vaših osobnih

podataka, brisanja istih, ograničavanja njihove obrade /ili ulaganja prigovora i radi toga nam se možete obratiti putem e-maila (navesti e-mail).

Ukoliko ste nam dali privolu za korištenje Vaših osobnih podataka bilo u svrhu slanja promotivnih letaka i/ili za korištenje cookies-a, takvu privolu možete povući na način da nam se obratite putem e-maila (igor.kecerin@gmail.com) nakon čega podatak više nećemo čuvati niti dijeliti drugima u skladu s danom privolom.

Naposlijetku Vas obavještavamo da imate pravo uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka putem Agencije za zaštitu osobnih podataka.

7. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, za višednevne aranžmane Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Ako u programu nije drugo navedeno, najmanji potreban broj putnika za pojedinu vrstu prijevoza je sljedeći:

- za putovanje autobusom najmanje 40 putnika
- za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Europi najmanje 20 putnika
- za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika
- za putovanje posebno ugovorenim letovima 80 % popunjenosti zrakoplova; vlakom ili hidrogliserom – prema uvjetima u pojedinom programu.

Za jednodnevne izlete i aranžmane organizator može otkazati put najkasnije 2 (dva) dana prije polaska. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija pridržava pravo na potpun ili djelomičan otkaz ugovora ako prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja ugovora, za Alpe Adria Sport d.o.o. turističku agenciju bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa više sile, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti (novi vozni red, nesiguran položaj države u kojoj je organiziran program, prirodne nepogode ili drugi nepredvidivi razlozi na koje Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija ne može utjecati), bez posebne odštete i po važećim propisima u putničkom prometu. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovanu bilo kojom višom silom (2. točka). U takvom slučaju putniku će osigurati usluge u drugom obliku, koliko dopuštaju okolnosti. Ukoliko Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija otkaze putovanje, putnik ima pravo na povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa cijene aranžmana, ali nema pravo na podmirenje troškova vize, cijepljenja ili sličnih usluga koje su potrebne za pojedini program. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka, kao ni za promjene programa i troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija će putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak.

8. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

- do 30 dana prije polaska – 20 % cijene aranžmana,
- 29-22 dana prije polaska – 60 % cijene aranžmana,
- 21-15 dana prije polaska – 80 % cijene aranžmana,
- 14-8 dana prije polaska – 90 % cijene aranžmana,
- 7-1 dana prije polaska – 100 % cijene aranžmana,
- nakon polaska – ukupna cijena aranžmana.

Uz usmeni otkaz putnik treba potpisati otkazni dokument kojega mu prodavač pripremi. Ako odbije potpisati taj dokument, računa se da nije otkazao putovanje. Ako su u programu određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu.

ZBOG SVEGA NAVEDENOG, PREDLAŽEMO DA PUTNIK UPLATI OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA U PUTNIČKOJ AGENCIJI ILI IZRAVNO U OSIGURAVAJUĆOJ TVRTKI.

9. PUTNIKOV PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje od rizika otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge samo uz prethodnu napisanu suglasnost mjesnoga (lokalnoga) agenta kojega je Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija ovlastila, s tim da putnik o takvoj promjeni obavijesti Alpe Adria Sport d.o.o. turističku agenciju kao organizatora putovanja najkasnije 8 dana po povratku s putovanja.

10. NEDOLIČNO PONAŠANJE PUTNIKA NA PUTOVANJU

Neprimjereno ponašanje putnika koje ometa tijek putovanja, uništavanje materijalnih sredstava smještajnih, prijevoznih ili drugih objekata, ili dovođenje do konfliktnih situacija rezultirat će prijevremenim odlaskom kući na vlastiti trošak samog putnika bez refundacije neiskorištenih usluga. Agencija nema obavezu takvog putnika štiti pred izricanjem stegovnih mjera lokalnih snaga sigurnosti.

11. PRAZNI LEŽAJEVI U APARTMANU ZA SKIJAŠKE ARANŽMANE

Ukoliko je manji broj osoba u apartmanu nego što je broj raspoloživih ležajeva (npr. 3 osobe u 1/4 apartmanu ili 4 osobe u 1/6 apartmanu), agencija zadržava pravo spajanja raznih putnika kako bi iste popunila. U slučaju da ne može spojiti putnike, agencija zadržava pravo naplate kreveta koje nisu popunjeni po važećem cjeniku te isti trošak ravnomjerno rasporediti po ostalim gostima koji borave u apartmanu.

12. ORGANIZATOROVE OBVEZE

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

13. JAMČEVNO OSIGURANJE

Organizator putovanja Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija zaključila je jamčevno osiguranje u slučaju stečaja. Putnik treba u slučaju organizatorova stečaja na najbrži način kontaktirati osiguravatelja EUROHERC OSIGURANJE – ZAGREB, telefon 01 6004000 ili mail: stete.zg@euroherc.hr te je dužan priložiti dokaz o uplati Alpe Adria Sport d.o.o. turističkoj agenciji aranžmana.

14. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u ovom programu.

15. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Ukoliko kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman sa posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

16. PUTNIKOVE OBVEZE

Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

17. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida ugovora ukoliko cijepljenje nije protivno putnikovu zdravlju; u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

18. PUTNO OSIGURANJE

Programi Alpe Adria Sport d.o.o. turističke agencije ne uključuju zdravstveno osiguranje za slučaj nenadane bolesti ili nezgode za boravka u inozemstvu kao ni druga putna osiguranja. Prilikom rezervacije aranžmana Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija u ovlaštenom prodajnom mjestu, prodavači će putnicima predložiti mogućnost osiguranja za boravka u inozemstvu. Preporučujemo paket putnog osiguranja osiguravajućeg društva s kojim surađujemo (zdravstveno osiguranje te osiguranje od nezgode, rizika otkaza putovanja, prtljage). Potrebno je priložiti ime i prezime, datum rođenja I OIB. Polica od rizika otkaza putovanja od strane klijenta ne može se ugovoriti naknadno! Putnik je dužan upoznati se sa svim vidovima osiguranja koje agencija nudi (zdravstveno osiguranje u inozemstvu, osiguranje rizika od otkazivanja putovanja, osiguranje gubitka prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja). Moguće je da organizator putovanja ponudi i kombinacije različitih osiguranja pod povoljnijim uvjetima nego da se uzima svaki od oblika osiguranja odvojeno **POSEBNO PREPORUČUJEMO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE ZA SLUČAJ BOLESTI ILI NEZGODE ZA BORAVKA U INOZEMSTVU TE RIZIK OD OTKAZIVANJA PUTOVANJA.**

19. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Za svaki prekoračeni kilogram prtljage, putnik plaća okvimo 5,50 USD (ovisno o prijevozniku). Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučujemo osigurati prtljagu. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporučujemo najam sefa!).

20. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe – one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

Pritužbeni postupak:

1. Odmah na mjestu događaja putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako istoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.
2. Ako uzrok prigovoru nije bio otklonjen, putnik o tome sastavlja pismenu potvrdu I da je ju predstavniku na destinaciji ili šalje mailom organizatoru putovanja.
3. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.
4. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u trenutku nastanka.
5. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

21. NADLEŽNOST SUDA

U smislu 17. točke ovih Općih uvjeta, kupcu usluge iz programa Alpe Adria Sport d.o.o. turističke agencije pristoji pravo reklamacije kod organizatora programa. Ukoliko kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, pristoji mu pravo sudskog arbitriranja. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu poslovanja odgovornog organizatora.

22. NAZIVI POJEDINIH DJELOVA

Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

23. SALVATORNA KLAUZULA

Ako bi za neku odredbu ovih Općih uvjeta ili bilo kojeg aneksa za specifična putovanja i Ugovora naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe te Ugovor i ovi Opći uvjeti kao i mogući aneksi za specifična putovanja, u cjelini ostaju valjani s time da će ugovorne stranke ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1) VRIJEME SMJEŠTAJA U APARTMAN/HOTEL: različito je i naznačeno posebno za svaki program. Uobičajeno je vrijeme smještaja u hotelske sobe je oko 15:00 sati dok napuštanje hotelske sobe je do 10 sati; u apartmanu smještaj poslije 16 sati, napuštanje apartmana do 10 sati.

2) PROGRAM SKIJANJA/ZIMOVANJA: Za otkaz ugovora o aranžmanu skijanja primjenjujemo otkazne uvjete prema 7. točki općih uvjeta bez obzira na razlog otkaza. Nepovoljne snježne prilike ne mogu biti razlogom otkaza s naslova više sile te Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija za takav otkaz aranžmana primjenjuje opće otkazne uvjete navedene u točki 7.

3) PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ODGOVORNIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA: –
Međukontinentalna putovanja: svi posebni uvjeti objavljeni su za svaki pojedini program, odnosno, primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za svako putovanje. – Svi programi u kojima Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija nastupa kao posrednik: Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator, već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija zastupa kao posrednik posebno su označeni, što će biti vidljivo u tako objavljenom programu te na potvrdi o putovanju. U tom slučaju putnik potpisuje prijavnicu-ugovor s navedenim odgovornim organizatorom putovanja.

ODGOVORNI ORGANIZATOR:

Alpe Adria Sport d.o.o. turistička agencija
Šestinski trg 5, 10000 Zagreb, Hrvatska
Id. kod: HR-AB-01-080728236.
OIB: 55117436207