

Opći uvjeti poslovanja

1. Organizator

M travel d. o. o., turistička agencija
Petrovaradinska ulica 11
10000 Zagreb
OIB 52758073551

2. Zakonske odredbe i usklađenost s propisima Europske unije

Zakon o pružanju usluga u turizmu, NN 130/2017., 27. 12. 2017.
Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005., 41/2008. i 125/2011.
Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2015.
o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

3. Prijava poslovanja turističke agencije

Organizator je prije početka pružanja usluga obavijestio Ministarstvo turizma Republike Hrvatske o početku pružanja usluga, prijavio poslovanje turističke agencije i dostavio sve podatke i potrebnu dokumentaciju za upis u Središnji registar kojeg vodi Ministarstvo kao javan i jedinstven elektronički sustav.
Ministarstvo turizma Republike Hrvatske podatke iz Središnjeg registra objavljuje na svojim mrežnim stranicama www.mint.hr

4. Poslovanje organizatora bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju poslovnu djelatnost

Organizator posluje jedino na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem internetskih stranica ili sličnog *online* sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju djelatnost.
Navedeni način poslovanja reguliran je člankom 14. stavkom 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, NN 130/2017., od 27. 12. 2017.

5. Standardne informacije za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu.
Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. Turistička agencija M travel d. o. o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.
Turistička agencija M travel d. o. o. ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.
Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

6. Dosljednost pri realizaciji

Organizator će realizirati program putovanja kako je to predviđeno, u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

7. Prijave i uplate

Prijave za putovanje zaprima organizator ili ovlaštene turističke agencije - subagenti. Organizator zaprima prijave telefonski, putem e-pošte ili obrasca za prijavu na svojim mrežnim stranicama. Organizator s putnikom sklapa ugovor o putovanju u paket-aranžmanu koji proizvodi pravne učinke tek kada organizator zaprimi odgovarajući predujam.
Prilikom prijave putnik uplaćuje minimalno 50 % iznosa cijene paket-aranžmana, a ostatak iznosa uplaćuje najkasnije 60 dana do/prije početka paket-aranžmana, osim u slučajevima kad su na programu putovanja istaknuti drugačiji rokovi i uvjeti plaćanja.
Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.

8. Što uključuje i što ne uključuje cijena paket-aranžmana

Cijena paket-aranžmana uključuje sve što je organizator naveo u programu putovanja u rubrici *Cijena paket-aranžmana uključuje*.
Cijena paket-aranžmana ne uključuje sve što je organizator naveo u programu putovanja u rubrici *Cijena paket-aranžmana ne uključuje*.
Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu paket-aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća (npr. apliciranje za vizu, putno

osiguranje, posebne ulaznice i broci itd.). Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana.

Fakultativne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja plaćaju se voditelju putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene paket-aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora na dan objave programa. U slučaju promjene tečaja za više od 2% organizator zadržava pravo promjene cijena. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena i u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga. Za povišenje cijene aranžmana do 8% nije potrebna suglasnost kupca. U slučaju povišenja cijena većeg od 8%, kupac ima pravo odustati od putovanja bez obveze na nadoknadu štete organizatoru.

9. Plaćanje dijela cijene paket-aranžmana u lokalnoj valuti

Organizator može predvidjeti da putnik dio cijene paket-aranžmana podmiri voditelju putovanja u valuti zemlje u kojoj se putovanje odvija. Za to organizator putniku izdaje potvrdu s brojem / uplatnicu / račun.

10. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni hoteli, moteli, apartmani ili drugi objekti u organizatorovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje na dan objave programa. Ukazujemo da se mjesna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika i platio naknadu za istu, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16:00 na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10:00 na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno.

11. Pravo organizatora na promjenu programa putovanja

Organizator ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 4). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.

Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene.

12. Pravo organizatora na povećanje cijene paket-aranžmana

Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (cijena goriva, pristojbe zračnih luka, zrakoplovne karte, hotelski smještaj, ulaznice i sl.) ali samo ako je to izričito predviđeno u programu putovanja i kao takovo navedeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

13. Pravo organizatora na otkaz putovanja

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave. Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje putovanja. Uz program putovanja na svakom aranžmanu organizator je naznačio najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje putovanja. Rok u kojem organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ako najmanji broj osoba ne bude dosegnut je 20 dana prije početka paket-aranžmana, te im mora vratiti cjelokupni uplaćeni iznos cijene paket-aranžmana u roku od 14 dana od dana otkazivanja putovanja.

14. Putni dokumenti (putovnica), poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan organizatoru dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. Organizator ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunje uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvp.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Kompas može uputiti putnika na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje organizatora te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

15. Pravo putnika na odustajanje od putovanja

Putnik u svakom trenutku prije početka paket-aranžmana može raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati:

- do 90 dana prije polaska 10 % cijene aranžmana
 - od 89 do 60 dana prije polaska 25 % cijene aranžmana
 - od 59 do 30 dana prije polaska 50 % cijene aranžmana
 - od 29 do 15 dana prije polaska 75 % cijene aranžmana
 - od 14 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana
- Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih iznosa organizator 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 organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom.

Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.

16. Paket putnog osiguranja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu organizator je dužan ponuditi putniku paket putnog osiguranja koji se sastoji od:

- dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu
- osiguranja putnika od posljedica nezgode (nesretnog slučaja)
- osiguranja prtljage
- osiguranja otkaza putovanja te
- osiguranja privatne odgovornosti

Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod organizatora ili kod jednog od osiguravatelja. Ukoliko se osiguranja ugovaraju kod organizatora, organizator sudjeluje samo kao posrednik.

17. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, **preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza**. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza

vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obavezu pisanu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju organizator zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 15. ovih uvjeta. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a organizator se obavezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

18. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pisani prigovor organizatoru u roku 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pisani prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluge zatraži pisanu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-poštom ili poštom na koju će biti odgovoreno pisanom pošiljkom s povratnicom). Organizator će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pisani prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dok organizator ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

19. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti organizatora 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 putnog zdravstvenog osiguranja.

20. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijavu za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtijev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena.

Preporučujemo uplatu police osiguranja prtljage.

21. Osiguravanje jamčevine za slučaj nesolventnosti

Jamčevina za slučaj nesolventnosti osigurana je kod društva za osiguranje Jadransko osiguranje d. d. Zagreb, Listopadska 2, 10000 Zagreb, OIB 94472454976. Polica osiguranja jamčevine broj OV 0682039700. Razdoblje trajanja police 16. 1. 2018. – 16. 1. 2019. Osigurana svota (najveći iznos obveze koji se osiguratelj ugovorom o osiguranju obvezao isplatiti osiguraniku kada nastane osigurani slučaj) 38.250 kn. U slučaju potrebe, molimo, kontaktirajte Jadransko osiguranje d. d. Zagreb, Listopadska 2, 10000 Zagreb, tel. (01) 3036 666, telefaks (01) 3036 000, e-pošta: matko.culinovic@jadransko.hr

22. Sklapanje ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu

Osiguranje od odgovornosti za štetu sklopljeno je s osiguravajućim društvom Jadransko osiguranje d. d. Zagreb, Listopadska 2, 10000 Zagreb, OIB 94472454976. Polica osiguranja od odgovornosti za štetu broj OV 0682039699. Razdoblje trajanja police 16. 1. 2018. – 16. 1. 2019. Osigurana svota (najveći iznos obveze koji se osiguratelj ugovorom o osiguranju obvezao isplatiti osiguraniku kada nastane osigurani slučaj) 200.000 kn. U slučaju potrebe, molimo, kontaktirajte Jadransko osiguranje d. d. Zagreb, Listopadska 2, 10000 Zagreb, tel. (01) 3036 666, telefaks (01) 3036 000, e-pošta: matko.culinovic@jadransko.hr

23. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Organizator se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenog paket-aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovorenog paket-aranžmana i u svrhu marketinških akcija organizatora.

24. Obavijesti

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja i u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu.

25. Završne odredbe

Ovi opći uvjeti poslovanja sastavni su dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji putnik sklapa s organizatorom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje.

Zagreb, 29. 3. 2018.