

OPĆI UVJETI I UPUTE PRUŽANJA USLUGA PUTOVANJA U PAKET ARANŽMANU” – vrijede za usluge:

- **GRUPNA KRSTARENJA**
- **EUROPA**
- **DALEKA**
- **JADRAN - GRUPNI POLASCI (SMJEŠTAJ + PRATITELJ + PRIJEVOZ)**
- **KRSTARENJA JADRANOM**

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: ugovor ili ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Atlas d.d., Dr. Ante Starčevića 45, Dubrovnik, OIB: 02041978827 (dalje: Atlas ili Organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljem tekstu: putnik).

1.2. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno.

1.3. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. OPĆI UVJETI ZA PAKET-ARANŽMANE

2.1. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu

2.1.1. Opći uvjeti za paket-aranžmane primjenjuju se na paket aranžmane koje organizira Atlas te za paket aranžmane drugih organizatora putovanja koje posreduje Atlas. Smatra se da se primjenjuju Atlasovi opći uvjeti ako u ugovoru o putovanju nije drugačije određeno. Na paket aranžmane kojih Atlas nije odgovorni organizator primjenjuju se opći uvjeti odgovornog organizatora te Atlas ne odgovara za provedbu istih.

2.1.2. Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju određena kao organizator putovanja i jamči za provedbu objavljenog programa prema sadržaju aranžmana.

2.1.3. U slučaju da je ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

2.1.4. U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatrat će se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom naručio aranžman. Putnik je u obvezi upoznati se sa Općim i posebnim uvjetima objavljenima na internetskoj stranici www.atlas.hr, odnosno na bilo kojoj svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Atlas omogućuje kupnju vlastitih aranžmana ili aranžmana u organizaciji drugih organizatora.

2.1.5. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket aranžmanu i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

2.1.6. Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora i putnika, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.

2.2. Prijava

2.2.1. Prijave za aranžman koji u svojoj ponudi nudi Atlas mogu se izvršiti u bilo kojoj Atlasovoj poslovnici, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika koji nude paket aranžmane kojih je Atlas odgovorni organizator, i to dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom, telefonom ili putem interneta. Prilikom prijave Atlas i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o putnikovu paket aranžmanu ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva program putovanja te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

2.2.2. Na temelju primljene prijave Atlas će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun), a proizvodi pravne učinke ako i kada Atlas do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 31 dan prije datuma polaska odnosno 46 dana prije polaska u slučaju programa aranžmana za velike europske ture u trajanja 7 ili više noćenja, grupne polaske krstarenja te daleka putovanja. Organizator i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja.

2.2.3. Atlas za svoje usluge putniku naplaćuje standardne rezervacijske troškove i troškove sastavljanja ugovora pri prodaji turističkih aranžmana u visini od 50,00 kn po prijavi za paket aranžmane. Prilikom sastavljanja kompleksnih ponuda Atlas naplaćuje polog za sastavljanje ponude u visini od 100,00 kn.

2.2.4. Putnik koji prilikom prijave ne stavi Atlasu na raspolaganje točne podatke, odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.

2.2.5. Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Atlas ili kada putnik izvrši uplatu na ime cijene paket-aranžmana bez obzira na to je li Ugovor potpisan.

2.2.6. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba upućena Atlasu usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije ili konkludentna radnja koja potvrđuje da je putnik prosljedio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

2.2.7. Prilikom rezervacije na upit (RQ-request) putnik plaća polog u visini koja je određena ljestvicom troškova otkaza odgovornog organizatora i koja nije manja od 10% ukupne cijene. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora putovanja postaje pravno obvezujuće za putnika i za organizatora putovanja, ukoliko odgovorni organizator potvrdi ovakvu rezervaciju na upit.

2.2.8. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane organizatora, vrijede uvjeti o sklapanju ugovora koji su označeni na opcijskoj ispravi. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili stop bookinga.

2.2.9. U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje turističkog aranžmana putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjivi posebni uvjeti te ponuda objavljeni na Atlasovoj internetskoj stranici odnosno na internetskoj stranici posrednika. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice. Uvjet sklapanja ugovora o putovanju putem interneta je uplata cjelokupne cijene aranžmana.

2.3. Plaćanje

2.3.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na Atlasovoj blagajni ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Atlasa zabilježena uplata putnika.

2.3.2. Ako putnik ne plati cijenu aranžmana ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora o putovanju.

2.3.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

2.3.4. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati voditelju putovanja ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/voucher ili/i potvrda o uplati), u suprotnom voditelj putovanja putnika neće primiti na putovanje odnosno aranžman. Ukoliko na putovanje dođe više osoba nego što je naznačeno na putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja ima pravo uskratiti putovanje

nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta, u slučaju raspoloživih mjesta na putovanju. Ukoliko na putovanje dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja odnosno voditelj putovanja ima pravo uskratiti putovanje putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu razlike u cijeni ovisno o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja fi nancijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom). U slučaju osnovanog zahtjeva putnika za povrat uplaćenog iznosa ili njegova dijela Atlas će povrat izvršiti na bankovni račun putnika.

2.3.5. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanje usluge putovanja.

2.3.6. Kada za putnika aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

2.3.7. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cjeniku.

2.4. Cijene

2.4.1. Cijene aranžmana objavljene su u kunama i vrijede od datuma objave programa.

2.4.2. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom turističkog aranžmana te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.

2.4.3. Na zahtjev Organizatora putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

2.4.4. Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator smije najkasnije 21 dan prije početka putovanja povećati ugovorenu cijenu ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene: cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova naznačenih u ovom članku do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove.

2.4.5. Povišenje cijene izračunava se s jednakim postotkom povećanja prije navedenih elemenata kalkulacije. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 8%. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepjenja i slične troškove. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte.

2.4.6. Organizator će obavijestiti putnika o mogućoj promjeni cijene putovanja.

2.4.7. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

2.4.8. Atlas u programu može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Atlas ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

2.4.9. Atlas u programu može odrediti cijenu aranžmana, pri tome izričito navodeći da se cijena može sniziti ukoliko se prijavi određeni broj putnika odnosno nastupe drugi točno predviđeni uvjeti.

Takva odredba ni u kom slučaju ne jamči da će nastupiti uvjeti za sniženje cijene aranžmana, a putnik nema pravo odstupati od ugovora zato što uvjeti za potencijalno sniženje cijene nisu nastupili.

2.4.10. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe, ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, izleti, prijevoz i sl.)

2.4.11. Organizator može tijekom prodaje pojedinog paketa aranžmana umanjiti cijenu aranžmana kao ponude pod nazivom Last Minute, First Minute, posebna ponude i slično, u svrhu poboljšanja prodaje tog aranžmana i bez utjecaja na već sklopljene ugovore o prodaji tog aranžmana.

2.5. Usluge uračunate u cijenu aranžmana

2.5.1. Ukoliko u programu nije drugačije određeno, u cijenu aranžmana uključene su zrakoplovne karte za zračni prijevoz ekonomskom klasom, hotelske i ostale usluge naznačene u programu putovanja te organizacija putovanja.

2.5.2. Ako u programu nije drukčije definirano, cijene pojedinoga turističkog aranžmana vrijede za jednu osobu i za smještaj u dvokrevetnoj sobi koju koriste dvije osobe.

2.5.3. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepjenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati putnika prije sklapanja Ugovora.

2.6. Posebne usluge

2.6.1. Posebne usluge su one koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu aranžmana kao primjerice jednokrevetna soba, posebna prehrana, fakultativni izleti i slično.

2.6.2. U slučaju da su pri pojedinačnom aranžmanu raspisane posebne odnosno fakultativne usluge, putnik može izraziti želju za tim uslugama prilikom prijave i doplatiti ih povrh osnovne cijene aranžmana. Objavljene cijene fakultativnih odnosno posebnih usluga vrijede samo u slučaju narudžbe i uplate tih usluga u trenutku narudžbe i uplate osnovnog aranžmana.

2.7. Putnikov otkaz ili promjena putovanja

2.7.1. Putnik ima pravo na otkaz putovanja. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Atlas ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.

2.7.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

2.7.3. Visina povrata troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

2.7.4. Ako putnik otkáže aranžman Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

EUROPSKA PUTOVANJA AUTOBUSOM I ZRAKOPLOVOM

Ako putnik otkáže aranžman: Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana, a najmanje 150 kn

29 - 22 dana prije polaska

40% cijene aranžmana

21 - 15 dana prije polaska

60% cijene aranžmana

14 - 8 dana prije polaska

80% cijene aranžmana

7 - 0 dana prije polaska

(uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene aranžmana nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show)

100% cijene aranžmana

VELIKE EUROPSKE TURE (TRAJANJE OD 7 ILI VIŠE DANA)

Ako putnik otkaže aranžman: Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

61 dan i više prije polaska fi ksna naknada štete u iznosu od
320 kn po osobi

60-46 dana prije polaska

30% cijene aranžmana

45-32 dana prije polaska

40% cijene aranžmana

31- 0 dana prije polaska

(uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene aranžmana nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show)

100% cijene aranžmana

DALEKA PUTOVANJA

Ako putnik otkaže aranžman: Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 45 dana prije polaska

30% cijene aranžmana, a najmanje 150 kn

80% cijene aranžmana

44 - 15 dana prije polaska

14 - 0 dana prije polaska

(uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene aranžmana nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show)

100% cijene aranžmana

KRSTARENJA PO SVIJETU, GRUPNA PUTOVANJA

Ako putnik otkaže aranžman: Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

91 dan i više prije polaska fi ksna naknada štete u iznosu od 750 kn po osobi

91-60 dana prije polaska

30% cijene aranžmana

59 - 46 dan prije polaska

50% cijene aranžmana

45 -30 dana prije polaska

80% cijene aranžmana

29 - 0 dana prije polaska (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene aranžmana

nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show)

100% cijene aranžmana

nemogućnost ukrcaja radi nepotpunih i/ili nevažećih putnih isprava 100% cijene aranžmana

HRVATSKA, GRUPNA PUTOVANJA

Ako putnik otkaže aranžman: Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 30 dana prije polaska

10% cijene aranžmana, a najmanje 150 kn

29 - 22 dana prije polaska

30% cijene aranžmana

21 - 15 dana prije polaska

40% cijene aranžmana

14 - 8 dana prije polaska

80% cijene aranžmana

7 - 0 dana prije polaska

(uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene aranžmana

nakon polaska odnosno nedolaska

bez otkaza (no show)

100% cijene aranžmana

2.7.5. Ako je stvarno nastala šteta veća od navedenih, 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 putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova.

2.7.6. U slučaju da Atlas nije organizator turističkog aranžmana, prilikom određivanja visine troškova zbog otkaza putovanja vrijede sljedeći uvjeti osim ako nisu drugačije navedeni u Ugovoru o putovanju:

do 45 dana 40% cijene aranžmana;

44 do 30 dana prije dana početka usluge/putovanja 60% cijene aranžmana;

29 - 0 dana, uključujući dan početka usluge/putovanja 100% cijene aranžmana.

2.7.7. Kada je predmet ugovora kupovina zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Atlas ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik ne vraća (security tax, YQ).

2.7.8. Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor o putovanju na dan početka putovanja ili čak nakon njegova početka, Atlas odnosno drugi organizator teretit će putnika za cjelokupnu vrijednost aranžmana.

2.7.9. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

2.7.10. Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu putovanja. Ako za vrijeme putovanja putnik prekine putovanje, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

2.7.11. Ako putnik za vrijeme putovanja na vlastitu želju promijeni program odnosno ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora o putovanju, smatrat će se da je putnik odstupio od ugovora za vrijeme putovanja. I u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti te je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa prouzročio Organizatoru ili drugim putnicima.

2.7.12. U slučaju promjene programa na vlastitu želju putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu odštetu ili smanjenje cijene.

2.7.13. Prije početka aranžmana, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najmanje sedam dana prije početka paket aranžmana obavijestio Atlas, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza aranžmana. Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Atlasu za stvarno nastale administrativne troškove najmanje u visini od 150,00 kn.

2.7.14. Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

2.7.15. Nakon sklapanja ugovora o putovanja u paket aranžmanu putnik može 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. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnik ima pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu. Putnik može 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. Osim toga, putnik u svakom trenutku prije početka paket-aranžmana može raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati. 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, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid. Putnik ima pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.

2.8. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

2.8.1. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici turističkih agencija dužni su svim putnicima ponuditi paket putnog osiguranja koji uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme boravke u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja. Atlas preporučuje ugovaranje paketa putnih osiguranja. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja koja se može ugovoriti do trenutka sklapanja ugovora o putovanju, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja. Premija osiguranja izračunava se uzimajući u obzir vrijednost usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Atlas ima sklopljen ugovor o posredovanju. Atlas nastupa kao sporedni posrednik u prodaji polica osiguranja.

2.8.2. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza putovanja kod nekog od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučaja odštete i vrijeme rješavanja slučaja odštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza putovanja.

2.9. Organizatorovo pravo na otkaz putovanja

2.9.1. Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana,
- sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana,
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

2.9.2 Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

2.9.3. U slučaju raskida ugovora iz toč. 2.9.1. i 2.9.2. ovog poglavlja organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i dužan je putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

2.9.4. Ako u programu ili u ugovoru o putovanju nije drugačije navedeno, minimalan broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu je sljedeći: za putovanje autobusom – najmanje 40 putnika po autobusu; za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Europi - najmanje 20 putnika u pojedinoj grupi; za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama - najmanje 15 putnika u pojedinoj grupi; za putovanje posebnim zrakoplovima, vlakovima ili hidrogliserima - najmanje 80% popunjenosti kapaciteta istih.

2.9.5. Atlas može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor.

2.9.6. Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez prava putnika na naknadu štete ili smanjenje cijene. Organizator će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, Organizator će o vlastitom trošku putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga.

2.9.7. Atlas nije odgovoran za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima Atlas će nastojati putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku uzimajući u obzir stvarne okolnosti. U slučaju da Atlas otkáže putovanje, putnik ima isključivo pravo na povrat cjelokupne uplaćene cijene aranžmana. O svakoj naknadnoj promjeni programa Atlas će putnika odmah obavijestiti. Ako Atlas odnosno drugi organizator putovanja otkáže ugovor za vrijeme njegova trajanja, putnik ima isključivo pravo na povrat cijene za neiskorišteni dio ugovorenih usluga. Isto tako putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i cijene premije osiguranja sklopljenog sa osiguravajućim društvom.

2.9.8. Atlas može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu odštete od putnika koji se ne pridržava ugovora o putovanju, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Atlas.

2.9.9. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima putnika.

2.10. Putne isprave i ostale putnikove obveze

2.10.1. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati tijekom cijelog putovanja, važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu s kojom može ući u pojedinu državu, a koje važe minimalno 6 mjeseci od dana povratka ili ako je drugačije navedeno u programu

2.10.2. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Atlas za moguće poteškoće ili prisilni prekid putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

2.10.3. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkaza putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

2.10.4. Putnik je dužan prilikom prijave na putovanje dostaviti sve potrebne osobne podatke identične onima sa važeće putne isprave s kojom će putovati, koje daje dobrovoljno, a potrebni su za realizaciju ugovorenog putovanja. Organizator ne odgovara za nepotpune, netočne ili nepravovremeno dostavljene podatke Putnika koji su potrebni za realizaciju putovanja.

2.10.5. Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za države u koje putuje i obaviti cijepjenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Atlas može otkazati ugovor o putovanju. Atlas može posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu usgovorio s Putnikom. Atlas ne jamči ishodaenje vize. Atlas putniku neće vratiti

troškove pribavljanja vize. Atlas ne jamči za točnost informacija koje je zaprimio od nadležnih diplomatskih predstavništava i prosljedio putniku. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi sam putnik. Posredovanje Atlasa pri ishodu vize nije uračunato u cijenu putovanja, već se plaća posebno. Ako putnik Atlasu nije dostavio potrebne isprave za izdavanje vize u roku određenom u programu ili ponudi, smatra se da će se sam pobrinuti za pribavljanje vize. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja.

2.10.6. Troškove i štete nastale zbog gubitka ili krađe dokumenata ili drugih vrijednosti tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebila svaka prosječna osoba te primijeniti dužnu pažnju. Organizator ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

2.10.7. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara Organizatoru za štetu koja mu je time nastala. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima ga pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

2.11. Obavijesti prije polaska/putovanja

2.11.1. Organizator ili njegov posrednik obvezni su putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektroničkom obliku, te dati propisane i odgovarajuće informacije o glavnim obilježjima usluga putovanja, o organizatoru i posredniku putovanja, cijeni aranžmana, načinima plaćanja, podacima o osnovnim značajkama putovanja, najmanjem broju osoba potrebnom za ostvarenje aranžmana i roku za slanje obavijesti o tome da potreban broj osoba nije dosegnut, o uvjetima određene zemlje u vezi s putovnicama i vizama, o tome da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

2.11.2. Atlas prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri do pet dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

2.11.3. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

2.11.4. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

2.11.5. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.

2.11.6. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik; oni ne odgovaraju za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu ili prijevoznom sredstvu. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnik mora sam adresirati na prijevoznika, hotel odnosno drugog neposrednog izvršitelja usluge. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema, putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik. Atlas ne odgovara za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i osobnih isprava u smještajnim objektima ili sredstvima prijevoza. Putnik izravno sa neposrednim pružateljem usluga prijevoza ili smještaja rješava pitanja nestalih, oštećenih ili uništenih stvari.

2.11.7. Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Svaki dodatni kilogram putnik sam mora doplatiti na licu mjesta u odgovarajućoj valuti, odnosno prema pravilima prijevoznika. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovoran isključivo avioprijevoznik. U slučaju gubitka prtljage putnik treba ispunjeni propisani obrazac predati predstavniku avioprijevoznika, a jedan primjerak zadržati za sebe. Na temelju tog obrasca avioprijevoznik može isplatiti odštetu, i to u skladu s propisima koji vrijede u putničkom zračnom prometu.

2.11.8. Prijevoz i smještaj kućnih ljubimaca nije dopušten, osim iznimno na zahtjev i uz nadoplatu.

2.12. Točnost prijevoznika

2.12.1. Atlas zadržava pravo na promjenu voznog reda, tipova zrakoplova, prijevoznika i smjera leta (zaustavljanja za vrijeme leta, letovi preko drugih zračnih luka i sl.) koji mogu nastupiti zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja koja su najčešće posljedica preopterećenosti zračnog prostora, štrajkova i lošeg vremena; na njih organizator nema utjecaja. Nastup ovih promjena ne smatra se izmjenom programa putovanja iz razloga što su prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku na destinaciju i odlasku s iste te s tim povezanim transportima, a ne odmoru. Putnik je dužan 24 sata prije povratka kod predstavnika organizatora provjeriti sat povratka.

2.13. Gubitak osobnih/putnih isprava

2.13.1. Ako se tijekom putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratak u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave.

2.13.2. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti voditelju putovanja odnosno predstavniku organizatora putovanja koji će pomoći putniku u tom slučaju, pri tome vodeći računa o redovnom odvijanju Programa putovanja.

2.13.3. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

2.14. Kategorizacije smještajnih objekata i općenito o kućnom redu

2.14.1. Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druga sredstva pružanja usluga putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme objave programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane i drugih putničkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu uvijek usporedivi.

2.14.2. Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. Na te elemente organizator nema nikakvog utjecaja.

2.14.3. Kod aranžmana označenih kao all inclusive predlaže se pažljivo pročitati opis usluge u programu putovanja, odnosno ponudi ili ugovoru, jer sve all inclusive ponude nisu identične. Obično je osnovna usluga kod all inclusive ponude puni pansion, odnosno doručak, ručak i večera, a uz obroke je u cijenu uključeno piće.

2.14.4. Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za smještaj gostiju u hotelu. Raspored po sobama u nadležnosti je hotelijera, a

organizator putovanja nema na to nikakav utjecaj. Organizator može putnikove želje prenijeti hotelijeru, ali ne može garantirati da će iste biti ispunjene. Smještaj u jednokrevetnim sobama najčešće ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Pri smještaju u trokrevetnoj sobi putnik mora uzeti u obzir da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dvaju osoba. Obično se radi o krevetu na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak uobičajenom krevetu i primjeren je za dijete.

2.14.5. Ako putnik nije isključivo ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 9 ili 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko kućnim redom i pravilnikom izvršitelja usluge nije drugačije određeno, o čemu će putnik biti informiran direktno od izvršitelja usluge prilikom prijave u smještajni objekt. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, izvršitelj usluge će u skladu s pravilima poslovanje smještajne jedinice osigurati odgovarajući prostor putniku za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Atlas će informirati izvršitelja usluge o svakom unaprijed najavljenom dodatnom zahtjevu putnika vezano za smještajni objekt (boravak kućnih ljubimaca, dječji krevetić, orijentacija sobe, pozicija sobe, kat, komfor, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, te također izvršitelj usluge može takav dodatni zahtjev naplatiti na licu mjesta od Putnika, o čemu će putnik biti informiran od strane izvršitelja usluge.

2.15. Reklamacije odnosno pritužbe

2.15.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, odnosno predstavniku drugog organizatora putovanja koji organizira turistički aranžman, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Atlas neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

2.15.2. Postupak reklamacije: putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluge. Pri otklanjanju uzroka reklamacije, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja uzroka reklamacije koja odgovaraju ugovorenim uslugama, Organizator neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u roku od dva tjedna od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Atlas d.d., Dr. Ante Starčevića 45, 20000 Dubrovnik, ili na adresu elektroničke pošte: putovanja@atlas.hr te priložiti dokaze na okolnost osnovanosti reklamacije, i to najmanje: pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili pružatelja usluge, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može reklamaciju uputiti prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju. Organizator je dužan pisano odgovoriti putniku u roku od 15 radnih dana od primitka reklamacije. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na reklamaciju, putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane sa reklamacijom učiniti javno dostupnima.

2.15.3. Kada Atlas nije odgovorni organizator putovanja proslijedit će reklamaciju odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti putnika o učinjenome.

2.15.4. Kada Organizator nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosno usluge.

2.15.5. Bez pisane reklamacije Organizator neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili naknadu štete. Reklamacija poslana poštom mora biti potpisana, a podnijeti ju može svaki putnik u svoje ime ili za to pisano opunomoćiti treću osobu.

2.15.6. Putnik ima pravo na povrat cijene ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

2.15.7. Za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator odgovara putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo oduzimaju se jedne od drugih.

2.16. Zaštita osobnih podataka

2.16.1. Atlas sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Atlasu za prenošenje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještanja o ponudi Atlasu i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

2.17. Nepredvidljive okolnosti u vezi putovanja

2.17.1. Organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, a posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator može za opisanu pomoć naplatiti razumnu naknadu koja ne može biti viša od stvarnih troškova organizatora. Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

2.17.2. Putnik mora bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima prijaviti organizatoru svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu

2.17.3. U skladu s propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja odgovornog organizatora putovanja, putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguratelja naznačenog u Ugovoru o putovanju.

2.17.4. Ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj, zakonski zastupnik maloljetnika može stupiti u izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika putem podataka za kontakt lokalnog predstavnika organizatora, kontaktne točke ili voditelja putovanja naznačenog u ugovoru.

2.18. Posebni uvjeti aranžmana

2.18.1. Atlas može za pojedine vrste putovanja utvrditi posebne uvjete aranžmana koji će se na odnos Organizatora i putnika u vezi takvog aranžmana primjenjivati u mjeri u kojoj su posebni uvjeti aranžmana različiti od ovih Općih uvjeta.

2.18.2. PUTOVANJE S DJECOM. U pojedinim slučajevima, određenim pojedinačnim programom turističkog aranžmana, može biti određeno da maloljetna djeca do godine starosti određene programom, a koja putuju u pratnji dviju odraslih osoba, imaju popuste na pojedine usluge u sklopu cjelokupnog turističkog aranžmana ili na cjelokupni aranžman. Uvjeti i visina pojedinačnog popusta određeni su svakim pojedinačnim programom paket aranžmana. Ako u pojedinom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe koje putuju u pratnji odraslih osoba, tada taj paket aranžman ne predviđa posebne popuste takve vrste. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru o putovanju i mora imati važeće putne isprave, potrebne za ulazak u države u kojima ili kroz koje se putovanje odvija. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru o putovanju ili vaučeru za pojedinačni paket aranžman, smatra se da to dijete nema pravo putovati u okviru tog paket aranžmana.

2.18.3. POSEBNI UVJETI ZA MATURANTSKA PUTOVANJA. Putnik je prilikom prijave na maturantsko putovanje u obvezi uplatiti iznos koji je naznačen u programu putovanja. Preostali dio cijene putovanja prema ugovoru putnik je obvezan platiti najkasnije 30 dana prije početka putovanja osim ako drugačije nije navedeno.

2.18.3.1. Putnik ima pravo otkazati maturantsko putovanje u kojem se slučaju primjenjuju sljedeći otkazni rokovi i troškovi:

90 do 60 dana prije odlaska 60% cijene aranžmana

60 do 30 dana prije odlaska 80% cijene aranžmana

29 do 1 dana prije odlaska 90% cijene aranžmana

na dan odlaska i poslije odlaska 100% cijene aranžmana

3.ZAVRŠNE ODREDBE

3.1. Sporovi koji nisu riješeni sporazumom mogu se podnijeti na rješavanje nadležnom sudu, Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje. Podaci za kontakt mogu se pronaći na internetskoj stranici http://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_hr. Na ugovor o putovanju primjenjivat će se materijalno pravo Republike Hrvatske.

3.2. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici www.atlas.hr.

Dubrovnik, 4. ožujka 2019. godine

“ **OPĆI UVJETI PRUŽANJA PUTNIČKIH USLUGA**” vrijede za usluge:

- **JADRAN - SMJEŠTAJ**
- **INDIVIDUALANA KRSTARENJA**
- **SKIJANJE - SMJEŠTAJ**

1. Opće odredbe

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora o prodaji ili posredovanju usluga putovanja (dalje: ugovor) sklopljenoga između putničke agencije Atlas d.d., Dr. Ante Starčevića 45, Dubrovnik, OIB: 02041978827 (u daljem tekstu: Atlas ili Posrednik), odnosno trgovca ili prodavatelja usluge i putnika (u daljem tekstu: putnik), te ugovora o kupoprodaji ostalih usluga turističke agencije.

1.2. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno.

1.3. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

1.4. Opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije primjenjuju se na odgovarajući način na sljedeće usluge: omogućavanje kupnje putovanja u povezanom putnom aranžmanu, organiziranje, prodaja i provedba izleta, organiziranje, prodaja i provedba usluga skijaških škola, posredovanje u prodaji paket-aranžmana, posredovanje u prodaji izleta, posredovanje u prodaji ski karata i sličnih usluga, prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga prijevoza, organiziranje, prodaja i provedba usluga turističkog transfera, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga u posebnim oblicima turističke ponude, prodaja, posredovanje i rezervacija usluga turističkih vodiča, voditelja putovanja, licenciranih skijaških učitelja i usluga upravljanja plovnim objektima nautičara (skipera), zastupanje domaćih i stranih putničkih agencija, organiziranje, prodaja i provedba turističkih usluga u kongresnom turizmu, prihvata i ispraćaj gostiju te ostala asistencija gostima za vrijeme boravka, izdavanje računa, naplata, obračun i uplate boravišne pristojbe i drugih pristojbi, vođenje popisa gostiju, prijava boravka i vođenja drugih evidencija temeljem posebnih propisa, a u ime i za račun pružatelja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i/ili poljoprivrednom gospodarstvu, organiziranje i obavljanje usluga vezanih uz održavanje i čišćenje smještajnih objekata pružatelja ugostiteljskih usluga čija se usluga posreduje, posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage, pomoć u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, isprava za lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nautičara te drugih isprava potrebnih za organizaciju i provođenje različitih oblika turističke ponude, prodaja, posredovanje i rezervacija ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr., prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potrepštine, suveniri, turističke publikacije i slično), pružanje usluga u vezi s poslovanjem karticama i putničkim čekovima te pružanje mjenjačkih usluga sukladno posebnim propisima.

1.5. Atlas nastupa u ulozi posrednika kada nije organizator putovanja. U tom slučaju Atlas putniku prenosi primljene informacije od organizatora putovanja odnosno pružatelja usluge i pomaže mu pri prijavi na putovanje. Izvršitelj usluge je u potpunosti odgovoran za izvršenje usluge koju je putnik rezervirao posredstvom Atlas.

1.6. Ako je Atlas organizator ili krajnji pružatelj putničke usluge, tada se na Atlas primjenjuje ono što je ovim Općim uvjetima predviđeno za krajnjeg pružatelja, odnosno neposrednog izvršitelja putničke usluge.

2. Ugovor o prodaji ili posredovanju usluga putovanja

2.1. Opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga primjenjuju se na usluge koje Atlas d.d. prodaje u ulozi posrednika između putnika i krajnjeg pružatelja usluge ili organizatora putovanja. Smatra se da se primjenjuju Atlasovi opći uvjeti ako u ugovoru o putovanju nije drugačije određeno.

2.2. U slučaju da je ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

2.3. U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatrat će se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom naručio turističku uslugu. Putnik je u obvezi upoznati se sa Općim i posebnim uvjetima objavljenima na internetskoj stranici www.atlas.hr, odnosno na bilo kojoj svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Atlas omogućuje kupnju usluga putovanja, aranžmana u organizaciji drugih organizatora.

2.4. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor kojim pribavlja uslugu putovanja ili koja ima pravo koristiti uslugu putovanja na temelju sklopljenog ugovora koji je sklopila treća osoba i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute.

2.5. Sve informacije, podatke i fotografije je vezane uz ove usluge, Atlas je prikupio od krajnjeg pružatelja usluge, te ne preuzima odgovornost za pogreške, propuste i kašnjenja u ažuriranju podataka.

3. Prijava

3.1. Prijave za uslugu koji u svojoj ponudi nudi Atlas mogu se izvršiti u bilo kojoj Atlasovoj poslovnici, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika koji nude usluge koje Atlas posreduje, i to dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom, telefonom ili putem interneta. Prilikom prijave Atlas i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o uslugama koje je putnik rezervirao. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva rezervacija pojedine usluge te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

3.2. Na temelju primljene prijave Atlas će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun), a proizvodi pravne učinke ako i kada Atlas do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Ukoliko u ponudi nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 21 dan prije datuma polaska za smještaj u Hrvatskoj, odnosno 31 dan za smještaj u drugim europskim zemljama. Atlas i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja.

3.3. Atlas za svoje usluge putniku naplaćuje standardne rezervacijske troškove i troškove sastavljanja ugovora u visini od 50,00 kn po prijavi. Prilikom sastavljanja kompleksnih ponuda Atlas naplaćuje polog za sastavljanje ponude u visini od 100,00 kn.

3.4. Putnik koji prilikom prijave ne stavi Atlasu na raspolaganje točne podatke odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.

3.5. Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Atlas ili kada putnik izvrši uplatu na ime cijene rezervacije bez obzira na to je li Ugovor potpisan.

3.6. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba upućena Atlasu usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije ili konkludentna radnja koja potvrđuje da je putnik prosljedio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

3.7. Prilikom rezervacije na upit (RQ-request) putnik plaća polog u visini koja je određena ljestvicom troškova otkaza i koja nije manja od 10% ukupne cijene. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima postaje pravno obvezujuće za putnika i za Atlas, ukoliko Atlas potvrdi ovakvu rezervaciju na upit.

3.8. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane Atlasa, vrijede uvjeti o sklapanju ugovora koji su označeni na opcijskoj ispravi. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili stop bookinga.

3.9. U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje usluga putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjivi posebni uvjeti te ponuda, objavljeni na Atlasovoj internetskoj stranici odnosno na internetskoj stranici pružatelja usluge. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za usluge koje Atlas d.d. posreduje i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici

ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice. Uvjet sklapanja ugovora o putovanju putem interneta je uplata cjelokupne cijene usluge

4. Plaćanje

4.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na Atlasovoj blagajni ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Atlasa zabilježena uplata putnika.

4.2. Ako putnik ne plati cijenu usluge ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora.

4.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za usluge koje Atlas posreduje, odnosno pod uvjetima defini niranima posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinoj rezerviranoj usluzi ili putovanju.

4.4. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati pružatelju usluge ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/voucher ili/i potvrda o uplati ili drugi dokument od dobavljača usluge u kojem su točno naznačene ugovorene i plaćene usluge); u suprotnom pružatelj usluge putnika neće primiti i pružiti mu rezerviranu uslugu preko posrednika. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na putnikovim dokumentima (voucheru), pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucheru), pružatelj usluge ima pravo uskratiti smještaj gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu razlike u cijeni ovisnoj o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja fi nancijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom). U slučaju osnovanog zahtjeva putnika za povrat uplaćenog iznosa ili njegova dijela Atlas će povrat izvršiti na bankovni račun putnika.

4.5. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanja usluge putovanja.

4.6. Kada za putnika uslugu rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

4.7. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cjeniku.

5. Cijene

5.1. Cijene aranžmana objavljene su u kunama i istaknute su uz svaku smještajnu jedinicu ili drugu uslugu, te uključuju one usluge koje su opisane uz smještajnu jedinicu ili drugu uslugu koje su rezervirane. Cijene su izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

5.2. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu usluge, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom usluge te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.

5.3. Na zahtjev Atlasa putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Atlas naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Atlas će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

5.4. Posebne usluge su usluge koje pruža smještajna jedinica odnosno pružatelj usluge ili organizator, ali nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik plaća posebno, kao odvojenu uslugu. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu turističke usluge (smještaja ili slično) i ulaze u konačni obračun. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme pružanja usluge i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Atlas ne snosi odgovornost bez obzira na pomoć koju će pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

5.5. Atlas u promidžbenim materijalima i programu može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Atlas ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

5.6. Atlas zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja ili drugih turističkih usluga od strane pružatelja usluge.

5.7. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, prijevoz, ski karte ili škole i sl.).

6. Putnikov otkaz ili promjena usluge putovanja

6.1. Putnik ima pravo na otkaz rezervacije. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Atlas ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.

6.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

6.3. Visina povrata troškova otkaza rezervacije ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

6.4. Ako putnik otkáže rezervaciju Atlas od ukupne cijene rezervacije zadržava:

ZIMOVANJE (POSREDOVANJE USLUGE SMJEŠTAJA U AUSTRIJI, FRANCUSKOJ, ITALIJI, I OSTALIM DRŽAVAMA ZAPADNE EUROPE)

Ako putnik otkáže uslugu putovanja:

Organizator od ukupne cijene usluge putovanja zadržava:

do 90 dana prije početka usluge

10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

90- 30 dana prije početka usluge 20% cijene usluge

29- 22 dana prije početka usluge 50% cijene usluge

21-15 dana prije početka usluge 60% cijene usluge

14-8 dana prije početka usluge 80% cijene usluge

7 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

POSREDOVANJE USLUGE SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ, SLOVENIJI, BOSNI I

HERCEGOVINI, CRNOJ GORI, SRBIJI, ALBANIJI

Ako putnik otkáže aranžman:

Organizator od ukupne cijene usluge zadržava:

do 30 dana prije početka usluge 10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

29 - 22 dana prije početka usluge 30% cijene usluge

21 - 15 dana prije početka usluge 40% cijene usluge

14 - 8 dana prije početka usluge 80% cijene usluge

7 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

KRSTARENJA PO SVIJETU, INDIVIDUALNA PUTOVANJA

Ako putnik otkáže uslugu putovanja:

Organizator od ukupne cijene

usluge zadržava:

46 dana i više dana prije početka usluge 25% cijene usluge, a najmanje 150 kn

45 - 31 dana prije početka usluge 50% cijene usluge

30-16 dana prije početka usluge 75% cijene usluge

15 - 0 dana prije početka usluge (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge) 100% cijene usluge

nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

OSTALE USLUGE KOJE ATLAS POSREDUJE

Ako putnik otkaže uslugu:

Organizator od ukupne cijene usluge zadržava:

45 dana i više dana prije početka usluge 10% cijene usluge, a najmanje 150 kn

45 - 35 dana prije početka usluge

50% cijene usluge

34 - 0 dana prije početka usluge

(uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)

100% cijene usluge nakon početka usluge odnosno nedolaska bez otkaza (no show) 100% cijene usluge

Otkazni uvjeti naznačeni u ovim Općim uvjetima ne primjenjuju se na kupnju zrakoplovnih karata niti ulaznica, već se na te kupnje primjenjuju opći uvjeti zračnog prijevoznika, odnosno opći uvjeti prodaje zrakoplovnih karata objavljeni na internetskoj stranici Atlas d.d.-a, odnosno uvjeti organizatora događanja.

6.5. Ako je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Atlas zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene usluge. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i promjene smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene. Prije početka usluge, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najmanje sedam dana prije početka usluge obavijestio Atlas, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjeg pružatelja usluge. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza rezervacije (a u ovisnosti i o krajnjem pružatelju usluge). Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Atlasu za stvarno nastale administrativne troškove najmanje u visini od 150,00 kn. Putnik od strane Atlasu nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova vezanih za rezervaciju koju otkazuje.

6.6. Kada je predmet ugovora kupnja zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Atlas ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik odnosno pružatelj usluge ne vraća na temelju otkaza rezervacije.

6.7. Ako se putnik ne pojavi ili otkaže ugovor na dan početka korištenja usluge putovanja ili čak nakon njegova početka, Atlas će teretiti putnika za cjelokupnu vrijednost rezervacije. Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom.

6.8. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

6.9. Tijekom korištenja usluge putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu korištenja usluge putovanja. Ako za vrijeme korištenja usluge putovanja putnik prekine korištenja usluge putovanja, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

7.Osiguranje od rizika otkaza putovanja

7.1. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti osiguranje od otkaza usluge putovanja. Atlas preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza.

7.2. Bez obzira na uplaćeno osiguranje od otkaza usluge putovanja, u slučaju putnikovog otkaza putovanja Atlas ima pravo na naknadu administrativnih troškova u njihovoj stvarnoj visini, a najmanje u iznosu od 150,00 kn po uputnici/voucheru te pravo na zadržavanje iznosa premije uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja.

7.3. Premija osiguranja izračunava se u ovisnosti o vrijednosti usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Atlas ima sklopljen ugovor o posredovanju. Atlas nastupa kao posrednik za sklapanje polica osiguranja.

7.4. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza usluge putovanja kod kojeg od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučaja odštete i vrijeme rješavanja slučaja odštete u nadležnosti je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza usluge putovanja.

8. Posrednikovo pravo na otkaz putovanja

8.1. Atlas može predložiti promjene rezervirane usluge ili otkazati rezerviranu uslugu potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja usluge nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Atlas bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor i ne posreduje u turističkim uslugama.

8.2. Atlas zadržava pravo na potpuno ili djelomično odstupanje od ugovora ako prije početka ili za vrijeme trajanja usluge putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, ukloniti ili ih izbjeći, a za Atlas te okolnosti predstavljaju razlog zbog kojeg ugovor ne bi bio sklopljen da je postojao pri sklapanju ugovora.

8.3. Atlas će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni usluge putovanja ili sadržaja rezervacije pružatelja usluge. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, neposredni pružatelj usluge će o vlastitom trošku putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga. Ako putnik prihvati alternativnu uslugu, te ako je ta usluga skuplja, neposredni pružatelj usluge dužan je platiti razliku. Ako je alternativa jeftinija, neposredni pružatelj usluge vraća putniku razliku. Atlas je dužan sve putnike koji su uplatom potvrdili svoj dolazak obavijestiti o promjeni u rezervaciji ili otkazu, odmah po nastupu izvanrednih okolnosti ili primljenoj informaciji od strane pružatelja usluge.

8.4. Atlas može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu odštete od putnika koji se ne pridržava ugovora, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Atlas.

8.5. Atlas ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima putnika.

8.6. Ako putnik nije isključivo ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 9 ili 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko kućnim redom i pravilnikom izvršitelja usluge nije drugačije određeno, o čemu će putnik biti informiran direktno od izvršitelja usluge prilikom prijave u smještajni objekt. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, izvršitelj usluge će u skladu s pravilima poslovanje smještajne jedinice osigurati odgovarajući prostor putniku za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Atlas će informirati izvršitelja usluge o svakom unaprijed najavljenom dodatnom zahtjevu putnika vezano za smještajni objekt (boravak kućnih ljubimaca, dječji krevetić, orijentacija sobe, pozicija sobe, kat, komfor, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, te također izvršitelj usluge može takav dodatni zahtjev naplatiti na licu mjesta od Putnika, o čemu će putnik biti informiran od strane izvršitelja usluge.

9. Putne isprave i ostale putnikove obveze

9.1. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za uslugu putovanja u inozemstvu mora imati tijekom cijelog putovanja važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu kojom može ući u pojedinu državu.

9.2. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Atlas, niti krajnji pružatelj usluge za moguće poteškoće ili prisilni prekid usluge putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

9.3. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Atlas nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkaza putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Atlas zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

9.4. Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za državu u koje putuje i obaviti cijepjenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Atlas može otkazati ugovor o putovanju. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Posrednik otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja. Prilikom dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu ili prije početka bilo koje druge usluge, putnik je dužan pružatelju usluge predložiti voucher s točno označenim brojem osoba, po potrebi datumima rođenja odnosno dobi putnika i vrstom usluga koje im moraju biti pružene.

9.5. Troškove i štete nastale zbog gubitka ili krađe dokumenata ili drugih vrijednosti tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebila svaka prosječna osoba te primijeniti dužnu pažnju. Atlas, niti krajnji pružatelj usluge ne odgovaraju za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

9.6. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara izvršitelju usluge za štetu koja mu je time nastala. Atlas kao posrednik ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijekom pružanja usluge putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, izvršitelj usluge ima ga pravo isključiti iz daljnjeg korištenja rezervirane usluge bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

9.7. Putnik neposredno odgovara za štetu koju je prouzročio pružatelju usluge putovanja.

10. Gubitak osobnih/putnih isprava

10.1. Ako se tijekom usluge putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratak u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave.

10.2. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti izvršitelju usluge.

10.3. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

11. Kategorizacije smještajnih objekata i općenito o kućnom redu

11.1. Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druga sredstva pružanja usluga putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela prema informacijama primljenim od izvršitelja usluge. Standardi smještaja, prehrane i drugih putničkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu uvijek usporedivi.

11.2. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuje Atlas u većoj mjeri nego informacije navedene na Atlasovim internetskim stranicama ili tiskanim materijalima. Atlas ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala izvršitelja na koje je skrenuta pažnja putniku prije zaključenja ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Također, u slučaju da dođe do promjene usluge kod krajnjeg izvršitelja usluge, o čemu Atlas nije bio prethodno obaviješten, smatra se da nije odgovoran za isto jer nije bio u mogućnosti neodložno prenijeti informaciju Putniku.

11.3. Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija.

11.4. Kod smještaja s uslugom označenih kao all inclusive predlaže se pažljivo pročitati opis usluge u ponudi, jer sve all inclusive ponude nisu identične. Obično je osnovna usluga kod all inclusive ponude puni pansion, odnosno doručak, ručak i večera, a uz obroke je u cijenu uključeno piće.

11.5. Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za smještaj gostiju u hotelu. Raspored po sobama u nadležnosti je hotelijera, a Atlas nema na to nikakav utjecaj. Atlas može putnikove želje prenijeti hotelijeru, ali ne može jamčiti da će iste biti ispunjene. Smještaj u jednokrevetnim sobama najčešće ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Pri smještaju u trokrevetnoj sobi putnik mora se uzeti u obzir da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dvaju osoba. Obično se radi o krevetu na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak uobičajenom krevetu i primjeren je za dijete.

12. Reklamacije odnosno pritužbe

12.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije neposrednom pružatelju usluga: recepciji hotela, vlasniku smještaja ili ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, te je iste koristio, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Atlas neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta. Atlas isključivo prenosi informacije odnosno rješenje prigovora između putnika i pružatelja usluge putovanja, a za sve obveze izvršenja usluge putovanja odgovara pružatelj usluge.

12.2. Za štetu koja povodom usluge putovanja nastane na strani putnika, pružatelj usluge putovanja odgovara najviše do visine plaćene cijene usluge putovanja.

13. Zaštita osobnih podataka

13.1. Atlas sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugom primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvatanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Atlasu za prenošenje osobnih podataka trećim osobama u svrhu izvršenja usluge putovanja, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještanja o ponudi Atlasa i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

14. Povezani putni aranžmani

14.1. Ako putnik nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem Atlas-a neće ostvariti prava koja se primjenjuju na paket-aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Stoga Atlas neće biti odgovoran za pravilno izvršenje pojedinačnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga. Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom istog posjeta ili kontakta s Atlas-om, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju Atlas, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih Atlas-u za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

14.2. Atlas je ugovorio osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti. Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija Atlas d.d., koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije. Mrežne stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302:(<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) i na Zakon o pružanju usluga u turizmu (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

15. Posebni uvjeti rezervacija

15.1. PUTOVANJE S DJECOM. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru i mora imati važeće putne isprave, potrebne za ulazak u države u kojima ili kroz koje se izvršava usluga putovanja. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru ili vaučeru za pojedinačnu uslugu, smatra se da to dijete nema pravo na korištenje usluge.

15.2. AVIONSKI PRIJEVOZI S NISKO-CJENOVNIM AVIONSKIM PRIJEVOZNICIMA.

Atlas nema nikakav utjecaj ili odgovornost u odnosu na otkaz prijevoza od strane nisko-cjenovnog avionskog prijevoznika te na troškove svih promjena i eventualnih naknadnih doplata koje u cijelosti padaju na teret i na račun putnika. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak zrakoplovne karte u cjelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija.

15.3. AVIO KARTE I INDIVIDUALNA PUTOVANJA.

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je uglavnom 100%. 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.

15.4. POSEBNE USLUGE KOJE SE ODOSE NA SKIJANJE (SKI ŠKOLE, SKI KARTE, i dr.)

Atlas nastupa kao posrednik u prodaja usluga ski škola, ski karata i sličnih usluga na pojedinim skijalištima. U slučaju bolesti, nevremena, gubitka ski karte, ranijeg odustanka od poduke u skijaškoj školi, prigovora na kvalitetu i funkcionalnost skijaške opreme u skijaškoj školi, i sličnih specifičnih okolnosti, vrijede uvjeti odgovornih pružatelja usluge. Putnik je dužan obratiti se krajnjem pružatelju usluge (npr. žičari ili slično). Svi polaznici škole skijanja, pristupaju istoj na vlastitu odgovornost. Atlas preporučuje uplatu zdravstvenog osiguranja s dodatkom za bavljenje sportom tijekom putovanja, te policu osiguranja od rizika otkaza putovanja.

16. Završne odredbe

16.1. U slučaju spora među strankama nadležan je stvarno nadležni sudu Zagrebu koji će primijeniti materijalno pravo Republike Hrvatske.

16.2. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici www.atlas.hr.

OBRAZAC SA STANDARDNIM INFORMACIJAMA ZA UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU

Ponudena 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 Atlas plus d.o.o., Dr. Ante Starčevića 45, Dubrovnik, OIB: 54046512596 u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Atlas plus d.o.o., Dr. Ante Starčevića 45, Dubrovnik, OIB: 54046512596, 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/postanu nesolventne.

NAJVAŽNIJA PRAVA U SKALDU SA ZAKONOM O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

- ☐ Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- ☐ Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- ☐ Putnici najkasnije u završnoj obavijesti prije početka putovanja dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom, turističkom agencijom ili njihovim predstavnikom.
- ☐ Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- ☐ Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno 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.
- ☐ 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. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkaže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- ☐ 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.
- ☐ Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- ☐ 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.
- ☐ Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj turistička agencija Atlas plus d.o.o., ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod CROATIA osiguranje d.d. ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja putnici mogu stupiti u kontakt sa osigurateljem koristeći se sljedećim podacima: broj police: 298702000005, kontakt centar na telefonu broj 08001884, adresa elektroničke pošte: obradasteta.krediti@crosig.hr ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti.
- ☐ Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu

Na internetskoj stranici www.atlas.hr može se pronaći Direktiva (EU) 2015/2302 i Zakon o pružanju usluga u turizmu