

## 1. OPĆE ODREDBE

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

## 2. PRIJAVE I UGOVARANJA

Prilikom prijave putnik uplaćuje 35% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije dogovoreno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 15 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije drukčije navedeno (izuzetak je obročno plaćanje). Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka.

## 3. OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija je dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Agencija nije dužna pružati usluge van ovih Uvjeta. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

## 4. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište, te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, zbog kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Po dolasku na odredište putnik je davatelju usluga dužan predati dokument o plaćenju usluzi-hotelsku uputnicu ( voucher). Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Prema važećem zakonu o boravišnoj pristojbi RH putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja.

## 5. SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja.

## 6. CIJENA PUTOVANJA

Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja Ugovora došlo do: promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa, promjena troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.), promjene tarifa hotelijera i prijevoznika, najkasnije do 8 dana prije početka putovanja. Agencija može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno. U slučaju povišenja cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana). U slučaju povišenja cijene aranžmana više od 10% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze da nadoknadi štetu. Objavljene cijene rezultat su ugovora agencije s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

## 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni kapaciteti unutar programa opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili više krevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

## 8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati putnikov dodatni zahtjev ispuniti ( komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

## 9. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na usmeni ili pismeni otkaz putovanja prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja.

Ukoliko putnik otkaže aranžman Agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 50 kn,

29 - 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana,

21 - 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana,

14 - 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,

7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, nakon polaska 100% cijene aranžmana

#### PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA-ARANŽMANI AVIONOM

Ukoliko putnik otkaže aranžman Agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 65 dana omogućen kompletan povrat novca

64-0 dana prije polaska agencija zadržava 100 % cijene aranžmana

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Eventualni drugačiji otkazni uvjeti od navedenih nalaze se u programu ili katalogu na koji se ta skala odnosi. Ako putnik koji otkaže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. U slučaju da putnik otkaže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Agencija će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Zbog svega navedenog Agencija predlaže uplatu putnog osiguranja.

#### 10. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje pretpostavlja da bi zbog nepredviđenih okolnosti morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja prethodno navedenih, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku Osiguravajućeg društva. Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva: teška bolest ili smrtni slučaj: osiguranika – supružnika osiguranika, djeteta osiguranika, roditelja ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika, usvojenika ili usvojitelja, elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti, vojna služba. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima o putnikovu otkazu putovanja. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja. Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije – posrednika.

#### 11. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, agencija zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. Agencija zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti

koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete. Ukoliko agencija otkaže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa, ali ne i na naknadu štete. Prema zakonu o pružanju usluga u turizmu organizator je sklopio ugovor o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman sa Euroherc Osiguranjem d.d. iz Zagreba. Agencija ima zaključeno osiguranje od odgovornosti u Euroherc osiguranje d.d. za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim neispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveze koje se odnose na paket aranžman.

POLICA OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI: 804157869

-sastavni dio te police odnosi se na osiguranje turističke agencije od odgovornosti za paket aranžman

-sastavni dio te police odnosi se i na osiguranje opće odgovornosti

POLICA OSIGURANJA JAMČEVINA ZA TURISTIČKI PAKET ARANŽMAN: 804083990

## 12. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

## 13. REKLAMACIJE

Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 7 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje reklamacije. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi ( do 30 dana) zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davatelja usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže druge institucije, kao i davanja informacija u medije.

Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje za provedbu je odgovorna agencija-organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po "sistemu na neviđeno" putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

#### 14. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

U svim programima u kojima Kraljica Mira nastupa kao posrednik, Kraljica Mira ne odgovara za provedbu putovanja, već odgovornost snosi agencija organizator putovanja, prema čijim općim uvjetima se putovanje i provodi. Svi aranžmani koje Kraljica Mira zastupa kao posrednik posebno su označeni.

#### 15. ZAVRŠNE ODREDBE

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

U Zagrebu, siječanj 2012.