

## **OPĆI UVJETI i uputstva za turističke aranžmane putničke agencije Hotel Express International**

### **Sadržaj aranžmana**

Organizator Vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.)

### **Prijave i uplate**

Prijave za putovanje primaju se u agenciji "Hotel Express International" telefonski ili u e-mail poruci.

- a)** Prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 21 dan prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja.
- b)** Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.
- c)** U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga (i pravilima avio kompanija).

### **Sadržaj i cijena aranžmana**

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. U slučaju promjene tečaja za više od 2% agencija zadržava pravo promijene cijena. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promijene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga, odnosno u slučaju promijene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, kupac ima pravo odustati od putovanja bez obveze na nadoknadu štete.

### **Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

### **Promjena programa**

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

### **Putni dokumenti**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan HOTEL EXPRESS INTERNATIONALU dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obaveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici [www.mvp.hr](http://www.mvp.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

### **Pravo organizatora na otkaz**

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve kupce obavijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana, te im mora vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

### **Putno osiguranje**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod HOTEL EXPRESS INTERNATIONALA, pri čemu HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL sudjeluje samo kao posrednik.

### **Osiguranje od rizika otkaza putovanja**

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. ovog Ugovora. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

### **Odustajanje putnika od putovanja**

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti organizator putovanja, prema slijedećoj ljestvici:

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 20% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 25%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 40%
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no- show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene.

### **Obveze organizatora putovanja**

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku izdati odgovarajuća dokumenta za uplaćeno putovanje. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

### **Obveze putnika**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente). Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija.
- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima "Svjetske zdravstvene organizacije". U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 10,

- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja
- pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri
- pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom putovanja
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher), ova stavka se odnosi samo na organizirana grupna putovanja.

U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, putnik odgovara organizatoru putovanja za učinjenu štetu.

### **Prtljaga**

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

### **Zdravstveni propisi**

Putnik je dužan obavijestiti HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

### **Rješavanje prigovora**

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

- Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

### **"Last/First minute" i "Fortuna" akcije**

Za potvrdu rezervacija po "Fortuna sistem" ili po "Last/First minute" ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati neospornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika po navedenim ponudama, HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana.

### **Osiguranje za slučaje platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja**

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Croatia osiguranje d.d., te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana osiguranja: 078640000510.

### **Osiguranje od odgovornosti**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, HOTEL EXPRESS INTERNATIONAL ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d., Policu jamčevine za turistički paket aranžman (broj 287640000003).

### **Zaštita osobnih podataka**

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

### **Informacije**

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja.

### **Završne odredbe**

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s HOTEL EXPRESS INTERNATIONALOM odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji HOTEL

EXPRESS INTERNATIONALA. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.