

# OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE PUTNIČKE AGENCIJE NIBA TOURS D.O.O.

## 1. Sadržaj aranžmana

Organizator 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.) te u tim slučajevima zadržava pravo na promjene programa.

## 2. Prijave i uplate

**Prijave za putovanje** primaju se osobnim dolaskom agenciju "Niba tours d.o.o." te putem telefona, elektronskom poštom, putem web stranica, društvenim mrežama i drugim kanalima koje koristi agencija.

Na temelju primljene prijave Organizator će Ugovaratelju **ponuditi Ugovor** koji se smatra obvezujućim i sklopljenim nakon što su ga potpisale obje ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata avansa ili cijelog iznosa u gotovini u agenciji i uplatom na žiro račun).

**Kupac uplaćuje avans ili ukupnu vrijednosti** aranžmana u skladu s uvjetima plaćanja istaknutim za svaki zasebni aranžman.

U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka naknadna izmjena od strane korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga i pravilima pružatelja pojedinih usluga po aranžmanu.

## 3. Cijena aranžmana

**Cijena aranžmana** uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja.

**Posebne usluge** su usluge koje nisu uključene u cijenu (npr smještaj u jednokrevetnoj sobi) 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.

**Cijene aranžmana** objavljene su u EUR, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama zemalja u kojima se aranžman realizira.

**Organizator zadržava pravo promjene** objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga za više od 5%, odnosno u slučaju 5% promjene tečaja valute zemlje u kojoj se realizira program u odnosu na dan izrade programa.

**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.

## 4. 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.

## 5. Pravo organizatora na otkaz putovanja ili na promjenu programa

Agencija u skladu s važećim zakonima zadržava pravo na otkaz putovanja ili promjene programa putovanja.

**Agencija zadržava pravo otkazati putovanje** najkasnije 5 (pet) dana prije predviđenog polaska, ukoliko se na putovanje ne prijavi potreban broj ljudi.

**Agencija može otkazati ugovor** odnosno odstupiti od ugovora te zahtijevati naknadu štete od putnika, koji

neposredno krši odredbe ugovora, koji je sklopio s Agencijom prije svega ako se utvrdi da je putnik namjerno dao krive podatke o broju putnika ili njihovoj starosti, odnosno da je tijekom putovanja došlo do promjene, a putnik o tome nije obavijestio Agenciju.

**Agencija zadržava pravo na promjenu dana ili vremena polaska** odnosno na otkaz putovanja, zbog promjene leta aviona ili zbog nastupa više sile, te pravo na promjenu smjera putovanja, ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (novi vozni red, neizvjestan položaj u državi, gdje je organiziran program, prirodne nepogode ili drugih nepredviđenih uzroka, na koje Agencija ne može utjecati), bez posebne odštete i po valjanim propisima putničkog prometa. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno na postojeće mogućnosti.

**U slučaju da Agencija otkáže putovanje zbog premlag broja prijavljenih putnika**, putnik ima pravo na cjelokupni povrat uplaćene cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja od strane Agencije, putnik nema pravo na povrat troškova viza, potrebnih za ulazak u državu, gdje se trebalo otputovati ili troškove cijepjenja koji su bili potrebni (prema programu).

**O bilo kakvoj naknadnoj promjeni** Agencija putnika mora odmah obavijestiti.

## 6. 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 Niba tours d.o.o. **dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize** za zemlju u koju se putuje. Niba tours d.o.o. 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** svih zemalja u kojima se aranžman realizira. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu.

**Putnik se mora pridržavati 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 Niba tours d.o.o. 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 <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 Niba tours d.o.o. te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

## 7. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putniku je na Ugovoru ponuđena mogućnost sklapanja **“paketa” 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 pri čemu Niba tours d.o.o. sudjeluje samo kao posrednik.

## 8. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija mogao 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 i priloženu adekvatnu dokumentaciju**: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja ostvaruje od osiguravajućeg društva čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Niba tours d.o.o. 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.

## 9. Odustajanje putnika od putovanja

**Ukoliko je putnik odustao od putovanja, a sklopio je policu osiguranja od rizika otkaza** – svoje potraživanje po izvršenim uplatama po bilo kojem aranžmanu rješava s osiguravajućim društvom kod kojeg je sklopio policu osiguranja.

**Ako putnik otkáže ili prekine putovanje organizator kojeg je Agencija, a nije sklopio s osiguravajućim društvom policu osiguranja od otkaza;** mora putovanje otkazati u pisanom obliku. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti organizator putovanja, prema slijedećim ljestvicama:

### Ljetovanja u hotelu Barba:

- za otkaz do 15 dana prije puta organizator neće naplatiti otkazne troškove,
- za otkaz od 15 - 7 dana prije puta 50% cjelokupnog iznosa aranžmana,
- za otkaz od manje od 7 dana prije puta 100% cjelokupnog iznosa aranžmana, bez obzira na razlog otkaza.

### Putovanja u organizaciji drugih agencija i hotela:

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje organizator kojeg je druga agencija, ili otkáže ljetovanje za organizaciju kojeg je Agencija samo posrednik - otkazni troškovi naplaćuju se **u skladu s općim uvjetima Agencije koja organizira program odnosno s općim uvjetima hotela** u kojem je putnik trebao boraviti.

### Putovanja u organizaciji Niba Tours d.o.o.:

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje organizator kojeg je Niba Tours d.o.o.:

- za otkaz putovanja 5 ili manje dana prije polaska – organizator zadržava pravo na naplatu otkaznih troškova u visini zatražena akontacije za navedeno putovanje.

## 10. Obveze organizatora putovanja

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te je njegova najvažnija obveza zaštita prava i interesa putnika prije i tijekom putovanja i to u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom. Organizator putovanja dužan je putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđene ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti.

## 11. 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 (samo za organizirana grupna putovanja).

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

## 12. 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. Niba tours d.o.o. ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu 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.

### 13. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti Niba tours d.o.o. 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.

### 14. 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 15 radnih 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 15 radnih dana.

Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

### 15. First Minute akcije/Last Minute akcije/Posebne akcije

U slučaju slabe prodaje aranžmana **Agencija zadržava pravo spuštanja cijene** te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana. U slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika koji je prijavu ostvario temeljem posebne marketinške akcije, Niba tours d.o.o. ima pravo zadržati kompletan uplaćeni iznos po aranžmanu.

### 16. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Agencija ima sklopljenu policu jamčevnog osiguranja (Croatia osiguranje, Osiguranje jamčevine 298090000119) te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

### 17. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Niba tours d.o.o. ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje, sklopljen ugovor (**Osiguranje profesionalne odgovornosti 078090087881**) o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

### 18. 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. Niba tours d.o.o. 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 Niba tours d.o.o.

#### **19. Informacije**

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

#### **20. 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 agencijom Niba tours d.o.o. odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Niba tours d.o.o..

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno.

Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Koprivnici, a primjenjuje se hrvatsko pravo.