

# Opći Uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Idea putovanja d.o.o.

## Uvodne napomene

Ovi Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Idea putovanja d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Idea putovanja d.o.o., Žumberačka 4, 10 430 Samobor, OIB 21344819267, ID kod: HR-AB-01-080951142, upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br.: Tt-15/353-4, MB 080951142 (u daljnjem tekstu: Idea putovanja) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Idea putovanja i Putnika ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije. Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovim Općim uvjetima odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

## 1. Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Idea putovanja, ili u kojima se Idea putovanja javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti u poslovnici Idea putovanja osobno, telefonom, telefaksom, e-poštom, putem interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave, Idea putovanja će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: internetom, faksom, elektroničkom poštom, stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice, uplatom na transakcijski račun). Idea putovanja ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:

- a) Prilikom prijave Putnik uplaćuje 40 % vrijednosti aranžmana, a preostalih 60 % iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dostiže 100 % iznosa.
- b) Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Idea putovanja neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Idea putovanja će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.
- c) U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

## 2. Predugovorne informacije – ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično

Agencija Idea putovanja posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Idea putovanja nastojati ispraviti u što skorijem roku. Idea putovanja ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

## 3. Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje“ te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje“ s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Idea putovanja će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora Idea putovanja s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

## 4. Izmjena ugovorene cijene paket aranžmana

Idea putovanja ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.
- b) visine poreza i/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.
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Idea putovanja ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8 % i o tome Putnika mora obavijestiti najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Idea putovanja u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

## 5. Izmjena ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket-aranžmanu

Prije početka paket-aranžmana Idea putovanja ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 4. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni. Ako je Idea putovanja prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, Putnik može u razumnom roku koji odredi Idea putovanja:

- a) prihvatiti predloženu izmjenu, ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Idea putovanja je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obešteti Putnika.

Idea putovanja zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također Idea putovanja zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promijene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

## 6. Putna dokumentacija

Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu ili ukoliko se radi o charter letu. U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

## 7. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji odredišne zemlje, važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga mogu biti različiti od domaćih i kao takvi nisu usporedivi.

## 8. Smještaj u sobe/apartmane

Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Idea putovanja nema utjecaja na istu.

## 9. Pravo Putnika na raskid Ugovora

Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade na ime naknade štete:

- a) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje u Hrvatsku, Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:
  - i) više od 30 dana prije polaska: 10 % cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
  - ii) od 29 do 22 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
  - iii) od 21 do 15 dana prije polaska: 50 % cijene aranžmana
  - iv) od 14 do 8 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - v) od 7 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
  - vi) nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- b) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom do uključivo 5 noćenja, Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:
  - i) više od 30 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
  - ii) od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
  - iii) od 21 do 15 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - iv) od 14 do 0 dana prije polaska: 100 % cijene aranžmana
  - v) nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- c) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom od 6 i više noćenja, Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:
  - i) više od 60 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana, a najmanje 350 kn
  - ii) od 60 do 46 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
  - iii) od 45 do 32 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
  - iv) od 31 dan prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
  - v) nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- d) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje izvan Europe (uključujući i daleka putovanja, tečajevi stranih jezika), Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:
  - i) više od 45 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
  - ii) od 44 do 30 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - iii) od 29 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
  - iv) nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- e) ukoliko Putnik otkáže aranžman za krstarenje, Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:

- i) više od 60 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana
  - ii) od 60 do 46 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
  - iii) od 45 do 31 dan prije polaska: 60 % cijene aranžmana
  - iv) od 30 do 16 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - v) od 15 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
  - vi) nakon polaska: 100% cijene aranžmana
- f) Transferi
- 120 - 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
  - 90 - 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
  - 60 - 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
  - 44 - 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
  - 30 - 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
  - 20 - 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
  - nakon polaska i "no show" 100% cijene transfera
- g) ukoliko Putnik otkáže povežani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Idea putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene avio karte (osim ako u uvjetima tarife avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. *non-refundable*) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Idea putovanja će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Idea putovanja će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo poštom, telefaksom ili e-poštom. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Idea putovanja zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana.

Ukoliko Putnik najkasnije do 29 dana prije putovanja ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određištu.

#### **10. Pravo Putnika na prijenos ugovora na drugog Putnika**

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Idea putovanja zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi (vidi točku 19.2.), radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena (vidi točku 20.2.) i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

#### **11. Putno osiguranje**

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljena na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da Putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Idea putovanja, pri čemu Idea putovanja djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Idea putovanja. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko Putnik mora otkazati putovanje, Idea putovanja zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

#### **12. Pravo Idea putovanja na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana**

Idea putovanja može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva primljena plaćanja 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 ili programu putovanja koji je sastavni dio predugovorne informacije i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, tj.:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana;
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana;

- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana.

Idea putovanja 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 Idea putovanja 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. U slučaju raskida ugovora ovoga članka Idea putovanja će 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 pod uvjetom da je putnik poslao podatke koji su potrebni Idea putovanja za povrat novca.

### 13. Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Idea putovanja, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Idea putovanja pretrpila dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Idea putovanja može, ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Idea putovanja nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

### 14. Devizni, carinski propisi i zdravstveni propisi

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Idea putovanja snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

### 15. Prtljaga

Uvjete i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Na čarterskim letovima putnika ima pravo na besplatan prijevoz do 20 kg prtljage kao i na redovnim zračnim letovima, osim ako u programu nije drugačije navedeno. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do napunjene druge godine nemaju pravo na besplatan prijevoz predane prtljage. Idea putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „*Delivery at Aircraft*” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

### 16. Prigovor za nepravilnosti i reklamacije

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Idea putovanja neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: info@ideaputovanja.hr ili poštom na adresu: Idea putovanja d.o.o., Žumberačka 4, 10 430 Samobor, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručjenjem pismene reklamacije djelatniku agencije Idea putovanja. Ukoliko Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Idea putovanja takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Idea putovanja je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili 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.

### 17. Obveze Idea putovanja

Idea putovanja je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima Putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Idea putovanja je dužna Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Idea putovanja će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju više sile ili promijenjenih okolnosti. Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju moguć je tzv. *overbooking* u hotelu / prijevozu / restoranu te će Idea putovanja nastojati ponuditi zamjensko rješenje, ovisno o mogućnostima. Idea putovanja će pomoći Putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljnjske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Idea putovanja može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. Idea putovanja je dužna snositi troškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po Putniku kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

## 18. Obveze Putnika

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih Putnika u korištenju usluga Idea putovanja. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Idea putovanja. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Idea putovanja, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Idea putovanja nije dužna snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u navedenom slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Idea putovanja o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev Putnika Idea putovanja je dužna ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

## 19. Uvjeti rezervacije i kupnje karata u zračnom prijevozu Putnika

Idea putovanja ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

### 1. Rezervacija letova

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Idea putovanja o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Idea putovanja o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

### 2. Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Idea putovanja kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, *eticket*, *etix*) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

### 3. Ukrcajna propusnica / boarding pass

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (*boarding pass*) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

## 20. Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici (telefonski ili osobnim dolaskom u agenciju) i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun Idea putovanja otvoren u Privredna banka d.d., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Idea putovanja može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u PBZ. Ukoliko Idea putovanja do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u PBZ, Idea putovanja ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti Idea putovanja ne mogu garantirati da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu Idea putovanja, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Idea putovanja ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

## Otkazivanje i promjene:

### 1. Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu Idea putovanja djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

### 2. Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko Idea putovanja u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta.

Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: info@ideaputovanja.hr ili poštom na adresu: Idea putovanja d.o.o., Žumberačka 4, 10 430 Samobor, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismenog otkaza djelatniku Idea putovanja. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je *No-show* putnik.

### 3. *No-show*

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se *No-show* putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

### 4. Slijed kupona za let i njihova upotreba

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne-koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenja, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

### 5. Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Idea putovanja se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

## 21. Uvjeti putovanja za povezane putne aranžmane

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Idea putovanja djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

## 22. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora:

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Idea putovanja d.o.o. nastupa kao posrednik, Idea putovanja d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Idea putovanja zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

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

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Idea putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Idea putovanja ima ugovorenu Policu osiguranja od odgovornosti. Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja. Broj police/ugovor: 1501-00000732, Wiener Wiener osiguranje Vienna Insurance group d.d., tel. 072000006.

## 24. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Idea putovanja ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja. Broj police/ugovor 1399-00034979, Wiener Wiener osiguranje Vienna Insurance group d.d., tel. 072000006.

#### **25. Zaštita osobnih podataka**

Idea putovanja se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Idea putovanja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Idea putovanja se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

#### **26. „Fortuna” / „Roulette” putovanja**

Putnik koji je zaključio ugovor o organiziranju putovanja kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje Idea putovanja ne može utjecati, a Putnik je, prvenstveno zbog povoljnije cijene, prihvatio takvo putovanje, te i tog razloga Putnik nema pravo prigovora prema organizatoru na ime smještaja. Idea putovanja jamči isključivo kategoriju objekta (prema službenoj kategorizaciji određene države) i vrstu izabrane usluge.

#### **27. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 01. srpnja 2018. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018.

(dostupan na poveznici: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Putnik se obavezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.