

Ugovor o putovanju i Opći uvjeti za turističke aranžmane

1. Predmet ugovora

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa turističke agencije EXPERIENCES j.d.o.o. (u daljnjem tekstu **Experiences**) na strani organizatora putovanja i PUTNIKA odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad se ovaj ugovor sklapa u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ugovor o putovanju sadrži i Opće uvjete za turističke aranžmane, odnosno poziva se na program putovanja. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije **Experiences** ili bilo koje druge ovlaštene za prodaju Experiences aranžmana) i PUTNIK te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje akontaciju definiranu programom. Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se do datuma definiranog programom ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu kako je definirano programom, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

po "Last minute" ponudama PUTNIK je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

3. Cijene

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa.. Cijene navedene u programima Experiences agencije dogovorene su partnerskim ugovorima i ne moraju odgovarati cjenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi. Eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge.

Experiences može, najkasnije 21 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja cijene usluga koje čine paket aranžman, osobito povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanje pristojbi (u zračnim i ostalim lukama i sl.), povećanja cijene smještaja, a koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti **Experiences** u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi agenciji **Experiences** u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni smještajni objekti u programima agencije **Experiences** opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Napominjemo kako 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. **Experiences** ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima Experiences agencije važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane Experience djelatnika ili neke treće osobe.

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 individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti agenciju **Experiences**, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

5. Putni dokumenti, poštivanje propisa

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 agenciji **Experiences** dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. **Experiences** ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge 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 obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a **Experiences** otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta na recepciji. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvep.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP RH.

Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Experiences niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja propisa mogle proisteći za samog putnika.

Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje **Experiences** te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Experiences otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

6. 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

agencije **Experiences**, pri čemu agencija **Experiences** sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

7. 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, **Experiences** 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 sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a **Experiences** 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.

8. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, **Experiences** od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

Europska putovanja, odmori, skijanje

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 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 i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika

- do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana

Krstarenja

- do 46 dana prije polaska 10% cijene aranžmana
- 45-31 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 30-16 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 15-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Najam luksuznih vila

- do 56 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 55-43 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 42-29 dana prije polaska 65% cijene aranžmana
- 28-16 dana prije polaska 90% cijene aranžmana
- 16-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. **Experiences** zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik - nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

Ukoliko do datuma definiranog programom putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, **Experiences** smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije za putovanje.

9. Otkazivanje putovanja od strane Experiences ili promjena programa putovanja

Ako **Experiences** prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti agencije **Experiences** prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglušivanja na ponudu, **Experiences** se obvezuje u roku od 7 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je **Experiences** ponudio smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema **Experiences** s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora.

Ako **Experiences** nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, **Experiences** može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika **Experiences** može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od **Experiences** za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju. Ako **Experiences** nije mogao na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, **Experiences** će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je putnik s time suglasan, te mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora putnika. **Experiences** će prigovor rješavati na način naveden u točki 11. ovog ugovora. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

Experiences je ovlašten jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za **Experiences** da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. **Experiences** zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je **Experiences** bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog razloga.

Experiences zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih

okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje **Experiences** ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

Experiences ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. **Experiences** ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

10. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/tuoperatora

Za sve aranžmane gdje je K **Experiences** glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je **Experiences** posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te **Experiences** ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

11. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor agenciji **Experiences**, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, u gostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. **Experiences** neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Experiences je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). **Experiences** će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje agencije **Experiences** došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovora kod kojeg ime smještajnog objekta PUTNIK saznaje tek po dolasku u destinaciju, PUTNIK prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja u sebi sadrže neizvjesne činjenice na koje **Experiences** ne može utjecati, a PUTNIK je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga PUTNIK nema pravo prigovora prema agenciji **Experiences**.

U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dok agencija **Experiences** ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

12. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti agenciju **Experiences** 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.

13. 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. **Experiences** 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.

14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, **Experiences** je sa osiguravateljem sklopio Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja zbog kojeg usluga putovanja izostane odnosno radi naknade troškova povratka Putnika u mjesto polaska. U slučaju nastanka osiguranog slučaja Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., Poljička 43, 21000 Split, broj police: P15-1020000359. Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

15. Osiguranje od odgovornosti

U skladu sa Zakonu o pružanju usluga u turizmu, **Experiences** ima kod osiguravajućeg društva Generali osiguranje d.d. sklopljenu Policu osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj P13E-1022815283. Djelatnici agencije upoznati će PUTNIKA sa sadržajem važeće Police o osiguranju od odgovornosti za štetu koju **Experiences** prouzroči PUTNIKU neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman, a Putnik potpisom Ugovora o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog.

16. 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. **Experiences** 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 o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija **Experiences** agencije.

17. Informacije

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

18. Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s agencijom **Experiences** odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji agencije **Experiences**.

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

*Experiences j.d.o.o. online turistička agencija, A.Starčevića 8, 23000 Zadar.
Zadar, 01.09.2017.*