

OPĆI UVJETI POSLOVANJA – CERTITUDO PARTNER D.O.O.

1. UGOVOR – OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja i paket aranžmana (dalje: opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: paket aranžman/aranžman/putovanje) i Ugovora o paket aranžmanu (dalje: Ugovor), sklopljenoga između turističke agencije Certitudo partner d.o.o., Zagreb (u daljnjem tekstu Certitudo partner/Organizator), Zagreb, OIB: 41358203921, i Putnika ili ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik).

Ovi opći uvjeti sastavni su dio svih ostalih usluga sklopljenih između Organizatora i putnika.

Ovi opći uvjeti važeći su i kada treća osoba – trgovac odnosno prodavatelj aranžmana prodaje usluge za koje je Certitudo partner organizator.

Ukoliko su u pojedinom programu paket aranžmana, izleta, uz određenu turističku uslugu; objavljene odredbe i uvjeti različite od objavljenih u ovim općim uvjetima, vrijede i primjenjuje se odredbe i uvjeti objavljeni uz dotični program paket aranžmana, izleta, turističke uslugu. Za dio odredbi koji eventualno nije definiran uz pojedini aranžman, izlet i/ili turističku uslugu, primjenjuju se ovi opći uvjeti.

U svim programima u kojima Certitudo partner nastupa kao posrednik, Certitudo partner ne odgovara za provedbu paket aranžmana, izleta i usluga, nego odgovornost snosi odgovorni organizator.

2. PRIJAVE, REZERVACIJE I PLAĆANJE

Prijave za paket aranžman, izlet i/ili pojedinu turističku uslugu zaprimaju se putem obrasca na internetskoj stranici certitour.com, putem elektroničke pošte, u poslovnicu Certitudo partnera, te kod ovlaštenih posrednika.

Prilikom prijave Putnik je dužan dati sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva program paket aranžmana/izleta/realizacija pojedine usluge te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

Na temelju primljene prijave Certitudo partner će Putniku poslati ponudu za uplatu – poziv na plaćanje iznosa rezervacije ili cjelokupnog iznosa. Ponuda je važeća samo do isteka dana (i sata) opcije dostavljene Putniku i služi kao informacija o iznosu uplate i u druge se svrhe ne može koristiti. Ukoliko nema dana (i sata) na ponudi, ista je važeća isključivo 12 sati od izdavanja. Ako Putnik ne uplati traženi iznos u roku u navedenom u ponudi, smatrat će se da je odustao od prijave, odnosno rezervacija za paket aranžman, izlet ili uslugu neće biti važeća.

Uplatom iznosa rezervacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana, izleta, usluge, u roku navedenom u ponudi za plaćanje, smatra se da je ugovor između Certitudo partnera i Putnika

sklopljen te da Putnik u cijelosti prihvaća ove uvjete putovanja koje je prethodno pažljivo proučio, odnosno uvjete navedene uz pojedini paket aranžman, izlet ili uslugu. Na taj način Ugovor je sklopljen i njegovi uvjeti postaju ugovorna obveza i za Putnika i za Organizatora.

Putnik koji prilikom prijave ne stavi na raspolaganje svoje točne podatke, odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o Putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima, odnosno uvjetima pojedinog aranžmana/izleta/usluge.

Ako Putnik odustane od potvrđene rezervacije koja je izvršena prema njegovom zahtjevu i uplati, Certitudo partner može uz troškove odustanka, naplatiti i troškove rezervacije (administrativne troškove) Putniku u iznosu 10 EUR (75,35 kn) po osobi.

Za kompleksne ponude (tailor made programe – programe po zahtjevu klijenta, B2B ponude i sl.), Certitudo partner može tražiti uplatu pologa za sastavljanje ponude u visini od 50 EUR (376,73 kn), ovisno o kompleksnosti pojedinog upita.

Prilikom „rezervacije na upit“ (RQ-request) Putnik plaća polog u visini koja je određena ljestvicom troškova otkaza odgovornog organizatora i koja ne može biti manja od 10% ukupne cijene. Bez uplaćene akontacije, rezervacija nije važeća. Putnik je suglasan da ne potražuje kamatu zbog plaćanja unaprijed. Na taj način sve što je naznačeno u ovim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora putovanja postaje pravno obvezujuće za Putnika i za organizatora putovanja, ukoliko odgovorni organizator potvrdi ovakvu rezervaciju na upit.

3. SADRŽAJ I CIJENA PAKET ARANŽMANA, IZELTA I POJEDINIH USLUGA

Sadržaj paket aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu putovanja. Cijena aranžmana, ukoliko na programu putovanja nije drukčije navedeno, u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ostale usluge naznačene u programu i organizaciju putovanja te, kada je to za pojedini program nužno, i obvezne doplate. Ako u programu nije drukčije definirano, cijene pojedinoga aranžmana vrijede za jednu osobu i za smještaj u dvokrevetnoj sobi koju koriste dvije osobe.

Cijena izleta uključuje sve što je navedeno u programu izleta i ako nije drugačije navedeno, cijena izleta vrijedi za jednu osobu.

Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka, te troškove stručnog i lokalnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drukčije ugovoreno): fakultativne izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga Putnik posebno plaća (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.). Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i Putnik ih doplaćuje prilikom uplate aranžmana.

Fakultativne usluge koje Putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se voditelju putovanja ili predstavniku Organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja (paket-aranžmana) i izleta, i važeće su od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u našim programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u odredištu, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije (prigovora). U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. Cijene aranžmana su objavljene u eurima i kunama, i preračunate po fiksnom tečaju za euro koji iznosi 7,53450 kuna za euro, a koji je odredilo Vijeće Europske unije.

Za dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana ili izleta, i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Certitudo partner ne snosi odgovornost kao Organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik agencije pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Certitudo partner u programu može preporučiti da Putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i dr., plati na licu mjesta. U tom slučaju Certitudo partner ne nastupa kao Organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju Putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

Organizator zadržava pravo povećanja cijena, ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene cijene dobavljača: smještaja, prehrane, prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, izleta ili pojedine usluge; uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 8%. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 8%, Putnik ima pravo odustati od aranžmana, izleta i/ili pojedine usluge, bez troška otkaza i to agenciji priopćiti u roku od 48 sati od primljene obavijesti u pismenom obliku. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepljenja i slične troškove.

Ne otkáže li Putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza Putnik nema pravo na naknadu štete.

4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji lokalne turističke zajednice ili druge nadležne organizacije, u trenutku objave programa putovanja. Certitudo partner ističe kako se službena kategorizacija, standardi smještaja i prehrane, razina usluge i sl. razlikuju od lokacije do lokacije, a naročito od države

do države. Certitudo partner će pružiti Putniku sve relevantne informacije kojima raspolaže, a koje se odnose na kategorizaciju i usluge.

Informacije koje Putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri nego li obavijesti navedene u programu putovanja.

5. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Dodjela smještajnih jedinica (sobe ili apartmane) određuje recepcija u mjestu boravka. Ako Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti Putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Smještaj najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se moraju napustiti do 10:00 h sati ukoliko u programu putovanja ili u pojedinoj ponudi smještaja nije drugačije navedeno. Dolaske iza 17:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drukčije naznačeno. Brojem raspoloživih kreveta u apartmanu određen je i najveći mogući broj gostiju u apartmanu tj. u apartman se ne može smjestiti više gostiju. Dijete, ovisno o dobi i politici hotela/iznajmljivača se može brojati kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane agencije. U sobe/apartmane nije dozvoljeno dovođenje kućnih ljubimaca ako nije drukčije navedeno, a ako je dozvoljeno, plaća se doplata za boravak kućnih ljubimaca.

6. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do težine koju određuje zračni prijevoznik. Višak prtljage Putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do dvije godine starosti nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. U zrakoplovnom prijevozu za gubitak prtljage odgovara isključivo zrakoplovni prijevoznik, sukladno međunarodnim propisima koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u zrakoplovnom prijevozu, Putnik ispunjava PIR obrazac zrakoplovnog prijevoznika te jedan primjerak predaje predstavniku prijevoznika ili drugoj ovlaštenoj osobi, a jedan primjerak zadržava za sebe.

Kod prijevoza autobusom Putnik može sukladno propisima autobusnog prijevoznika, predati određeni broj prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u prostor autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja autobusa dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Prtljaga se prevozi na Putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

U slučaju gubitka prtljage u hotelu, Putnik se obraća predstavniku hotela u kojem je prtljaga izgubljena ili drugoj ovlaštenoj osobi.

Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

7. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator je dužan brinuti o izvršenju usluga kao i izboru izvršitelja usluga za paket aranžmane i izlete koje organizira. Organizator je dužan Putniku pružiti sve usluge koje su u programu navedene kao uključene za pojedini aranžman i izlet i odgovara Putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Putnik podmiruje sve dodatne troškove.

8. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, uključujući i vize, medicinsku dokumentaciju, pisma namjere ili druge dokumente koji su nužni za ostvarenje putovanja na određenu lokaciju. Certitudo partner će pravovremeno obavijestiti sve Putnike o potrebnim putnim ispravama i dokumentima.

U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, Putnik je o tim odredbama dužan samvoditi računa. Organizator putovanja za moguće poteškoće ili prisilni prekid putovanja Putnika iz takvih razloga ne odgovara.

U slučaju gubitka ili krađe putnih isprava ili drugih dokumenata tijekom putovanja, sve troškove snosi Putnik. Organizator će Putniku pružiti svu moguću pomoć, ukoliko pružanje pomoći ne utječe na nesmetano odvijanje programa, odnosno ugovorenog putovanja.

Na izričito traženje Putnika, Certitudo partner može posredovati u postupku ishođenja vize, uz naplatu odgovarajuće naknade. Izdavanje viza ovisi isključivo o zemlji čiji je vizni režim u pitanju. Certitudo partner ne jamči, niti odgovara, za ishođenje viza odnosno za odbijanje zahtjeva za vizom. Putnik preuzima odgovornost za sve posljedice koje mogu nastati u postupku ishođenja viza, osim u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Kada je Putnik, sukladno propisima i obavijestima Svjetske zdravstvene organizacije (WHO), dužan cijepiti se ili obaviti neku drugu radnju, te posjedovati valjane potvrde, odnosno dokumentaciju o tome, dužan je iste pribaviti pravovremeno i o vlastitom trošku te ih predložiti na traženje predstavnika Certitudo partnera ili nadležnog tijela.

Ukoliko Putnik ne posjeduje valjane putne isprave ili mu viza nije odobrena, odnosno nema odgovarajuću medicinsku ili drugu dokumentaciju što za posljedicu ima odustajanje od putovanja ili nemogućnost polaska, sva odgovornost leži na Putniku. Isto vrijedi i za

nepoštivanje propisa i običaja različitih zemalja. Certitudo partner zadržava pravo da od Putnika naplati standardnu naknadu za odustanak od Ugovora kao i eventualnu štetu koja može nastati zbog nevaljanih putnih isprava, medicinske ili druge dokumentacije, odnosno takvim ponašanjem Putnika.

Putnik će pri polasku na putovanje predložiti voditelju putovanja, odnosno predstavniku Certitudo partnera, valjanu dokumentaciju kojom se potvrđuje da je aranžman plaćen (original Voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana i sl.).

Putnik je dužan poštovati sve propise Republike Hrvatske, kao i drugih država u kojima boravi tijekom putovanja, te se pridržavati kućnog reda i pravila ponašanja na svim destinacijama i u svim objektima tijekom putovanja. Putnik će se pridržavati svih naputaka i surađivati s voditeljem putovanja, odnosno predstavnikom Certitudo partnera, kao i surađivati s izvršiteljima usluga tijekom putovanja.

Ukoliko Putnik krši svoje obveze ili zloupotrebljava svoja prava, odnosno ometa druge Putnike za vrijeme trajanja aranžmana/izleta, odgovara Certitudo partneru za nastalu štetu.

Putnik materijalno i pravno odgovara za štetu Organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima povređuje čast i ugled Organizatora putovanja.

9. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ I PROMJENE PAKET-ARANŽMANA I IZLETA

Certitudo partner može otkazati aranžman ili izlet, odnosno raskinuti ugovor o aranžmanu ili izletu ako se ne prijavi neophodan broj Putnika predviđen za određeni aranžman i izlet. Uz program svakog aranžmana i izleta, Organizator putovanja objavljuje minimalan broj Putnika. U ovom slučaju Organizator će Putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket aranžman/izlet, bez obveze naknade štete Putniku. Organizator će sve Putnike obavijestiti o otkazu putovanja u roku od 24 sata od trenutka stupanje promjene.

Organizator može otkazati aranžman, izlet ili pojedinu uslugu; ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor.

Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez prava Putnika na naknadu štete ili smanjenje cijene. Organizator će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju

smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator će o vlastitom trošku Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga, ukoliko su takvi kapaciteti u tim okolnostima raspoloživi.

Organizator nije odgovoran za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima Organizator će nastojati putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku uzimajući u obzir stvarne okolnosti. Ako Certitudo partner odnosno drugi organizator putovanja otkáže ugovor za vrijeme njegovog trajanja, Putnik ima isključivo pravo na povrat cijene za neiskorišteni dio ugovorenih usluga. Isto tako Putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i cijene premije osiguranja sklopljenog sa osiguravajućim društvom.

Organizator može otkazati Ugovor odnosno odstupiti od Ugovora i zahtijevati isplatu odštete od Putnika koji se ne pridržava Ugovora o putovanju/izletu, prije svega ako je Putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima Putnik nije obavijestio Certitudo partnera.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo na otkaz paket aranžmana/izleta/pojedine usluge. U slučaju da Putnik otkáže Ugovor o putovanju ili izletu, Organizator ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom Ugovora. Ako su u Ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza Putnika drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni tim Ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

Ako Putnik otkáže aranžman Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- nakon prijave, do 61 dan prije polaska – 10% cijene aranžmana, a najmanje 30 EUR (226 kn)
- 60 - 46 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana
- 45 - 31 dana prije polaska – 35% cijene aranžmana
- 30 - 22 dana prije polaska – 60% cijene aranžmana
- 21 - 11 dana prije polaska – 80% cijene aranžmana
- 10 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana
- nakon polaska/ne dolaska na polazak - 100% cijene aranžmana

Uz pojedini program putovanja (paket-aranžmana), izleta ili pojedinu uslugu, mogu biti navedeni drugačiji uvjeti i skala naknade troškova otkazivanja, koja je važeća za taj program putovanja, izleta ili uslugu. Ukoliko uz pojedini program nije navedena skala naknade troškova otkazivanja, primjenjuju se gore navedeni uvjeti i rokovi.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene dana polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene.

Ako 21 dan prije polaska na put, odnosno kako je uz pojedini program navedeno, Putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana/izleta/usluge, ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene, smatrat će se da je odustao od putovanja i primjenjuju se gore navedeni troškovi otkaza putovanja. Ako se Putnik ne pojavi ili otkáže aranžman/izlet/uslugu u tijeku realizacije, Organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada je predmet ugovora kupovina zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Organizator ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik ne vraća (security tax, YQ).

Putnik mora paket aranžman, izlet i pojedinu uslugu otkazati pismeno. Ako to ne učini, smatra se da nije otkazao putovanje.

Certitudo partner se obvezuje Putniku, koji je uplatio policu putnog osiguranja, osigurati svu dokumentaciju za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu tek nakon kompletne uplate aranžmana.

Putnik može prekinuti putovanje/izlet/uslugu u tijeku, na svoju želju. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje (izlet, uslugu), iz bilo kojeg razloga (zakonskih, zdravstvenih, carinskih, nevažećih dokumenata, kašnjenja na mjesto polaska/mjesto nastavka i sl.), nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog prestanka putovanja (izleta, usluge), kao ni na povrat bilo kakvih sredstava niti povrat na mjesto polaska i sl. U slučaju otkaza ne isplaćuje se ni trošak naplate vize, osiguranja i sl. Predstavnik Organizatora putovanja u takvom slučaju pružit će pomoć Putniku u mjeri u kojoj ne ometa tijek realizacije programa putovanja ili izleta.

Nepovoljne vremenske prilike (niska temperatura mora, kiša, snijeg, ili nedostatak snijega i sl.) i prirodne pojave (cvjetanje mora, meduze, kukci i sl.), ne mogu biti razlogom otkaza putovanja ili pojedinih usluga s naslova više sile. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima Putnika.

Nepostojanje polazaka iz drugih gradova nije razlog za otkaz putovanja, putnici u tom slučaju prihvaćaju da na početak putovanja trebaju doći na polazak u Zagreb, odnosno mjesto polaska definirano u pojedinom programu.

11. POLICA-PAKET PUTNOG OSIGURANJA, OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA

Putnik može uplatiti paket putnog osiguranja preko Certitudo partnera ili direktno kod osiguravajućeg društva. Paket putnog osiguranja uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme boravke u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja.

Da bi Putnik izbjegao troškove u slučaju otkazivanja, Putnik može uplatiti samo osiguranje od rizika otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora i sukladno uvjetima osiguravajućih društava, nije ga moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Što se ima smatrati nepredviđenom zaprekom navedeno je u polici osiguranja. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza niti trošak nabavke vize, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja. Certitudo partner nastupa kao sporedni posrednik u prodaji polica osiguranja.

Za ski-aranžmane i učeničke aranžmane s organiziranim prijevozom u inozemstvo, obvezna je polica zdravstvenog osiguranja ili posjedovanje Europske zdravstvene iskaznice. Potpisivanjem ugovora, odnosno uplatom rezervacije, smatra se da je Putniku bio ponuđen i preporučeni paket putnog osiguranja, te da je upoznat sa uvjetima police osiguranja prije kupnje. U slučaju neposjedovanja police osiguranja, Putnik sam snosi svu odgovornost i trošak u gore navedenim situacijama.

12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA - REKLAMACIJA

Svaki Putnik - nositelj Ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki Putnik - nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno; Organizator neće primiti u postupak grupe pritužbe.

Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, odnosno predstavniku drugog organizatora putovanja koji organizira turistički aranžman ili izlet, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. Putnik je dužan surađivati s voditeljem putovanja 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 uplaćenoj usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju.

U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe, itd.), a Putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio predstavnika Organizatora, smatra se da se Putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Organizator neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio zapisnik predstavnika Organizatora odnosno pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, Putnik će s predstavnikom Organizatora sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, Putnik mora u roku od 8 dana od završetka putovanja, izleta ili izvršene usluge, podnijeti prigovor na jedan od sljedećih načina: poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Certitudo partner d.o.o., Ivanićgradska

64, Zagreb, ili putem elektroničke pošte na mail adresu partner@certitour.com ili u poslovnom prostoru na navedenoj adresi, te priložiti dokaze na okolnost osnovanosti reklamacije, i to najmanje pisanu potvrdu s potpisom predstavnika pružatelja usluge, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično i/ili zapisnik sastavljen s predstavnikom Organizatora.

Organizator je dužan pisano odgovoriti Putniku u roku od 15 radnih dana od primitka reklamacije. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 15 dana. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na reklamaciju, Putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane sa reklamacijom učiniti javno dostupnima.

Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti na mjestu izvršenja usluge.

Kada Certitudo partner nije odgovorni organizator putovanja prosljedit će reklamaciju odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti Putnika o učinjenome.

Kada Certitudo partner nastupa samo u ulozi informatora, Putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosne usluge.

Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana i izleta, ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

Za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom i nisu posljedica tjelesne ozljede Organizator odgovara Putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. te sukladno članku 46. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na Putnika može pozvati na to.

Naknada štete ili sniženje cijene na koje Putnik ima pravo sukladno Zakonu, oduzimaju se jedna od druge kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

U slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao LAST MINUTE (putovanje u posljednjem trenutku) ili ugovora kod kojeg ime smještajnog objekta Putnik saznaje po dolasku na destinaciju Putnik prihvaća sve rizike takvog ugovora. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje Certitudo partner ili drugi odgovorni organizator, ne mogu utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljne cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga Putnik nema pravo prigovora prema Certitudo partneru.

Nagradna putovanja, poklon putovanja, sponzorirana putovanja, gratis putovanja i sl. su neprenosiva (koristi ih isključivo osoba naznačena kao dobitnik putovanja). Koriste se isključivo prema jednokratno ponuđenom (predviđenom) datumu i u objektu na način koji je odredio i predvidio organizator putovanja. Ukoliko se nagrada ne može iskoristiti kako je propisano, ista se poništava bez prava na bilo kakvu naknadu za dobitnika, kao i organizatora dodijele nagrada (medija, dr. partnera i sl.).

13. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA I OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti Organizatora, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju trebaju odmah kontaktirati osiguravatelja GENERALI OSIGURANJE, Zagreb, mail: info.hr@generali.com, Telefon: +385 (0)1 4600 400, te navesti adresu i 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 jamčevnog osiguranja P 15-1020000996. P

Certitudo partner ima s osiguravateljem Generali osiguranje, POLICA broj P13-1020265564 o Osiguranju od odgovornosti za štetu Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Potpisom Ugovora Putnik ovlašćuje agenciju Certitudo partner d.o.o. da podatke koristi u svrhu komunikacije s njim kao i realizacije tražene usluge. Certitudo partner se obvezuje da iste neće iznositi iz zemlje niti ih dostavljati trećim osobama osim u svrhu realizacije usluge, te ukoliko je Putnik pristao na sklapanje jednog od vidova putnog osiguranja (osiguranja od rizika otkaza, od posljedica nesretnog slučaja, oštećenja i gubitka prtljage i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu) – osiguravateljskoj kući za izradu police osiguranja.

Kako bismo zaštitili kupce prikupljamo isključivo osnovne podatke o kupcima koji su nužni za ispunjenje naših obveza. Način prikupljanja i čuvanja podataka definiran je u **Izjavi o privatnosti – zaštiti osobnih podataka**, koja je dostupna na našim web stranicama.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Stranke se obvezuju da će moguće sporove riješiti sporazumno. U slučaju spora među strankama nadležan je nadležni sud u Zagrebu koji će primijeniti materijalno pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici certitour.com, i važeći od 10. ožujak 2024.g.