

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

OPĆI UVJETI PUTOVANJA, KTC putnička agencija d.d.

1. Sadržaj aranžmana

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

2. Prijave i uplate

Prijave za putovanje primaju se u poslovnici Organizatora putovanja kao i u poslovnicama agencija koje on ovlasti. Prilikom prijave Putnik je dužan dati točne osobne podatke svih putnika, tj. osoba upisanih u rezervaciji onako kako su isti upisani u putnim ispravama koje će putnici koristiti tijekom putovanja, tj. konzumacije rezervacije i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja, sve sukladno Uredbi Europskog parlamenta i Vijeća od 27.04.2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Organizator kao turistička agencija jamči da će sve isprave i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja upotrebljavati sukladno zakonskim regulativama koje proizlaze iz Ugovora i Općih uvjeta. Organizator nije odgovoran za korištenje ili prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih osobnih podataka osoba upisanih u rezervaciji, te će sve troškove nastale zbog netočnih ili nepotpunih osobnih podataka osoba upisanih u rezervaciji podmiriti Putnik.

2.a)

Prilikom prijave za grupna putovanja Putnik uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, te je preostali iznos dužan uplatiti 45 dana prije samog putovanja ukoliko nije drugačije navedeno. Prilikom prijave za individualna putovanja Putnik jednokratno uplaćuje cjelokupni iznos aranžmana sukladno naznačenim rokovima.

Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku Organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

Primitkom ugovora putnik je upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaća. Potvrđuje i da mu je ponuđeno putno osiguranje. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za Putnika i za Organizatora.

2.b)

Prilikom potvrde rezervacije putnika od strane B2B partnera, B2B partner se obvezuje uplatiti akontaciju u vrijednosti ne manjoj od 40% vrijednosti osnovnog aranžmana u roku od 3 radna dana po primitku računa po poslanoj potvrdi rezervacije. Ukoliko isto nije učinjeno rezervacija se smatra nevažećom. Preostalih 60% potrebno je uplatiti najkasnije 45 dana prije početka polaska na putovanje. Ukoliko se B2B partner ne pridržava navedenog smatra se da je rezervacija otkazana od strane B2B partnera te ima pravo zadržati uplaćenih 40% iznosa kao trošak rezervacije. Za sve aranžmane koji se rezerviraju u vremenu manjem od 14 dana do polaska na put Organizator ispostavlja račun koji je B2B partner dužan platiti u cijelosti odmah ili najkasnije u roku od 24 sata od primitka računa

2.c)

U slučaju potvrđenog aranžmana, svaka promjena imena korisnika i datuma putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

3. Sadržaj i cijena aranžmana

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje, sve što je Organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga Putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku Organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u eurima, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke Organizatora putovanja na određeni dan.

Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju:

- a) Promjene cijene prijevoza putnika koje su proizišle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije
- b) Promjene visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket aranžmana , uključujući paket aranžmane , turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj/iskrcaj putnika u zračnim lukama
- c) Promjene deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman
- d) Promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana

Za povišenje cijene aranžmana i dodatnih sadržaja do 8% nije potrebna suglasnost Putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja većeg od 8%, Putnik ima pravo raskinuti ugovor bez obveze na nadoknadu štete.

U slučaju nepopunjenih, a zakupljenih kapaciteta na pojedinim aranžmanima, Organizator zadržava pravo korekcije cijene i primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje nepopunjenih kapaciteta. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili četvero krevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem ili sobu s dva bračna kreveta za smještaj 4 osobe. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Organizator ni u kojem slučaju ne snosi odgovornost po pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, pa eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

5. Promjena programa

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti (otkazi, kašnjenja, izmjene lokalnih agencija) koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, te će se smatrati da je program ispunjen u cijelosti ako do kraja putovanja bude izveden. Tijekom putovanja, raspored obilaska je podložan promjenama prema procjeni pratitelja. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret Organizatora, te će se isti smatrati da je proveden u cijelosti. Ako izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili zamjenskom paket-aranžmanu imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.

Organizator zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ako 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 Organizator zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promjene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

6. Rat, politička nestabilnost i više sile

U slučaju izbijanja rata, oružanog sukoba, političkih nemira, građanskih nereda, terorističkih aktivnosti ili drugih izvanrednih okolnosti na koje Agencija ne može utjecati, a koje nastanu u zemlji odredišta ili u zemlji kroz koju se putuje ili u kojoj je predviđeno presjedanje tijekom putovanja, Agencija će u suradnji s aviokompanijom i ugovorenim hotelima poduzeti razumne mjere kako bi pokušala osigurati alternativna rješenja putovanja te omogućila realizaciju putovanja prema planiranoj destinaciji. Ukoliko dolazak na odredište u planiranom terminu nije moguć, Agencija će u suradnji s aviokompanijom i ostalim pružateljima usluga putnicima ponuditi zamjenske ili nove termine putovanja za istu destinaciju. Ako niti navedeno nije moguće realizirati, Agencija će u dogovoru s putnikom ponuditi zamjensko putovanje u organizaciji Agencije za drugu destinaciju u roku do dvanaest (12) mjeseci od prvotno planiranog datuma putovanja.

7. Pravo Organizatora na otkaz

Organizator 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 je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od najmanje 20 dana prije početka paket-aranžmana.

8. Odustajanje Putnika od putovanja

Putnik može raskinuti ugovor o putovanju isključivo pisanim putem, u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje naknade. Visina troškova određuje se prema danu Putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Zbog svega navedenog Organizator predlaže uplatu putnog osiguranja. Ukoliko Putnik otkaže uplaćeni aranžman, Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja, odmori, skijanja:

– **za otkaz do 60 dana prije polaska: 30%**

– za otkaz 59-45 dana prije polaska: 40%

– za otkaz 44-0 dana prije polaska: 100%

Daleka putovanja (izvan Europe):

– za otkaz do 180 dana prije polaska: 20%

– za otkaz 179-90 dana prije polaska: 70%

– za otkaz 89-0 dana prije polaska i nakon polaska: 100%

Ukoliko su stvarno nastali troškovi u trenutku otkazivanja veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Individualna putovanja, avio karte i rezervacije smještaja:

– Ukoliko Putnik otkaže individualni paket aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, organizator od ukupne cijene aranžmana naime 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 dobavljača, osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

9. Obveze Organizatora putovanja

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima Putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan Putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara Putniku zbog možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (članak 1.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Putnik podmiruje sve dodatne troškove.

10. Obveze Putnika

Putnik je dužan:

a)

Posjedovati valjane putne isprave, te dostaviti imena i prezimena ista kao iz dokumenta (putovnice) s kojim putuje. Na zahtjev Organizatora Putnik je dužan dostaviti kopiju ili original važeće putovnice koju koristi tijekom putovanja. Za naknadne izmjene ili dodavanje prezimena Putnik sam snosi troškove promjene i izmjena istih. Za daleka putovanja (van Europe) putovnica mora vrijediti minimalno još 6 mjeseci od samog ulaska u zemlju. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Pratitelj ili predstavnik Organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Organizator putovanja može, na zahtjev Putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza, te ne odgovara za ispravnost istih.

Svaki putnik dužan je samostalno se informirati o VIZNIM UVJETIMA za ulazak u određenu zemlju, kao i o eventualnoj potrebi vize za tranzit (presjedanje). Putnici se mogu informirati o viznom režimu zemlje na stranici Veleposlanstva države čiji su državljani (prije uplate aranžmana) o zemlji u koju putuje ili kroz koju presjedaju kao i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Organizator može uputiti putnika

na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

b)

Cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju Putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju Organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 7.

Poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja. Pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. Pridržavati se napatka i surađivati s Organizatorom, turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom Organizatora, prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku Organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

Zatražiti i provjeriti svu dostavljenu putnu dokumentaciju (avio karte, vouchere za hotele, police osiguranja, termine za transfere...). Ukoliko Organizator ne dobije unutar 24h (ili prema ponudi) od dostave dokumenata napomenu od strane Putnika, smatrat će se da je sva poslana dokumentacija valjana i ispravna, te sav trošak promjena i izmjena snosi Putnik.

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, Putnik odgovara Organizatoru za učinjenu štetu.

11. Prtljaga

Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na Putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa), prijevoznim sredstvima. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

12. Putno osiguranje

Djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage kao i osiguranja od rizika Putnikovog otkaza

putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Polica osiguranja od rizika Putnikovog otkaza putovanja mora biti izdana najkasnije 48 sati od prve uplate. U slučaju da Putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Organizatora pri čemu Organizator djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva.

Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, moguće je ugovoriti samo uz dobrovoljno zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Organizatora. Ako 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. Ako Putnik mora otkazati putovanje, Organizator zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 7. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

Prihvaćanjem ugovora o putovanju, koji čine i ovi uvjeti putovanja, Putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen "paket" putnih osiguranja. Organizator je posrednik prilikom ugovaranja police osiguranja, te u slučaju potraživanja od osiguravajuće kuće ne može utjecati na ishod.

13. Smještaj u sobe/apartmane

Ako Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. 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.

Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ako 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. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Organizator nema utjecaja na istu.

14. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora

Za sve aranžmane gdje je glavni organizator KTC putnička agencija d.d. vrijede ovi Opći uvjeti, osim u slučajevima gdje je KTC putnička agencija d.d. posrednik, odnosno nije glavni organizator putovanja. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora i KTC putnička agencija d.d. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

15. Rješavanje prigovora

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, Putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki Putnik -nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki Putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Postupak u svezi s prigovorom:

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.

Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

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

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

Dok Organizator ne donese rješenje, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Organizatora, a koristio je usluge agencije članice UHPA i pridržavao se svih naprijed navedenih naputaka za provedbu postupka u svezi s prigovorom i raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na nadoknadu štete ili će putnik, uz minimalne troškove, saznati da ni na sudu, kojem se i dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor.

Organizator nije odgovoran za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također putnik će biti prije putovanja biti obaviješten o svim cijenama fakultativnih izleta te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko agencije, organizatora putovanja ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Organizator nije dužan objašnjavati svoje troškove koje je imao pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte on line ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta. Sve najave za izlete ili bilo kakve druge posebnosti za putovanje od strane putnika, Organizator će zaprimati samo pismenim putem i isto tako pismenim putem potvrđivati.

16. Nadležnost suda

U smislu točke 14. ovih uvjeta, Kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod Organizatora. Ako Putnik nije zadovoljan rješenjem Organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ili u svezi s Ugovorom, njegove ugovorne strane se obvezuju najprije razmotriti mogućnost rješavanja tih spornih pitanja mirnim putem u neposrednom kontaktu. U svakom slučaju, može se podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, mirenje@hgk.hr

17. Osiguranje za slučaj plative nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, KTC putnička agencija d.d. ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, sklopljenu policu osiguranja profesionalne odgovornosti broj: 078700130516 kao i policu za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana, polica broj:298706000273 od 01.01.2026. do 01.01.2027. godine, o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman te osiguranje jamčevine turističkih aranžmana. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Croatia osiguranje, adresa Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb, tel: 072 00 1884, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

18. Korisnici poklon bona

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku. Izdavatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik tj. uplatitelj. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru u organizaciji KTC putničke agencije ili neke druge partner agencije gdje KTC putnička agencije djeluje kao posrednik. Poklon bon se može iskoristiti u poslovnici KTC putničke agencije u Križevcima i iskoristiv je u roku 6 mjeseci nakon uplate. Iznos na poklon bonu važeći je do datuma istaknutog na istom. Ukoliko putnik želi produžiti poklon bon o tome mora agenciju povratno obavijestiti. Ni u kojem slučaju nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. Ukoliko korisnik poklon bona se prijavi za putovanje te isto odluči samo otkazati za njega vrijede uvjeti pod rednim brojem 7. „*Odustajanje putnika od putovanja*“ uz napomenu da nije moguća isplata novčanih sredstava te će se preostali iznos na poklon bonu moći iskoristiti za novo putovanje u organizaciji i posredništvu KTC putničke agencije. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete KTC putničke agencije s poklon bonom te se smatra da je s istima upoznat.

19.Uvjeti rezervacije i kupnje karata u zračnom prijevozu putnika

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 Organizatora o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu,

datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ako Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Organizatora o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima,

vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ako u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ako 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.

20.Upozorenje

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora koji putnik sklapa s KTC putničkom agencijom odnosno ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje koje organizira ovaj organizator putovanja. Moguća / predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja.

Primanjem Ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

U Križevcima, travanj 2026.