

Opći uvjeti i upute pružanja usluga putovanja u paket aranžmanu – Cor Travel Lab d.o.o.

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: ugovor ili ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Cor Travel Lab d.o.o., Gradišćanska 30, 10 000 Zagreb, OIB: 92401776957 (dalje: Cor Travel Lab ili Organizator/Agencija), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljem tekstu: Putnik).

2. OPĆI UVJETI

2.1. Prijava i ugovaranje

2.1.1. Prijave za aranžman koji u svojoj ponudi nudi Cor Travel Lab mogu se izvršiti u poslovnici, telefonom, elektronskom poštom te kod drugih ovlaštenih agenata. Prilikom prijave organizator i putnik sklapaju ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji te putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete rezervacije i kupnje turističkih aranžmana koje je prethodno pažljivo proučio. Putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva program putovanja te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

2.2. Cijena i plaćanje

2.2.1. Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) uključuje: usluge prijevoza, hotelske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja i ugostiteljske usluge. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije navedeno u programu putovanja):

- Fakultativne (neobavezne) izlete i posjete,
- Moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- Ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) koje nisu navedene u programu ili voucheru putnik sam plaća u mjestu izvršenja usluge u valuti zemlje u kojoj se nalazi i organizator ne snosi nikakvu odgovornost za to.

2.2.2. Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator smije prije početka putovanja povećati ugovorenu cijenu ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene: cijene 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, 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. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja i u tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepjenja i slične troškove. Ne otkaže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto ili pismenim putem u roku kojeg organizator postavlja, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte.

2.2.3. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni ili kada je na transakcijskom računu organizatora zabilježena uplata putnika. Ako putnik ne plati cijenu aranžmana ili njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora o putovanju. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

2.3. Putna dokumentacija

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Cor Travel Lab, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika organizator pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik.

Pratitelj će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Cor Travel Lab može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Putovanja nisu odgovorna za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

2.4. Otkaz od strane putnika

Putnik ima pravo na otkaz putovanja. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Cor Travel Lab ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima. Visina povrata troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

Ukoliko putnik otkáže aranžman, Cor Travel Lab od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako nije drugačije navedeno u programu):

do 36 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn

35 - 22 dana prije polaska 35% cijene aranžmana

21 - 15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

14 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

nakon polaska (no show) 100% cijene aranžmana.

2.5. Obveze Cor Travel Lab-a

Cor Travel Lab je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Putovanja su dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju više sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće Agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Cor Travel Lab nije dužan pružati usluge van ovih Uvjeta i programa/vouchera niti ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

2.6. Obveze putnika

Putnik je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske i zemlje kroz koju ili u koju putuje, te da se pridržava kućnog reda u hotelskim i drugim objektima i da surađuje s predstavnikom organizatora i davateljima usluga. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

2.7. Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima u kabini autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja 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. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenih predmeta u hotelu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu upućuje prijevozniku, avio kompaniji ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

2.8. Reklamacije

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, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. 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 gore navedene osobe, 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. Cor Travel Lab 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.

2.9. Osiguranja

2.9.1. Cor Travel Lab nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno (ili putem Agencije kao posrednika) ugovori s trećom osobom osiguravateljem osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Osim ako je u Ugovoru izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

2.9.2. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Cor Travel Lab 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 paket-aranžman.

3.0. Zaštita osobnih podataka

Cor Travel Lab d.o.o. od putnika prikuplja osobne podatke nužne za ispunjenje zaključenog ugovora, a to su:

- Ime i prezime putnika
- Dob/ datum rođenja
- Adresa stanovanja
- Državljanstvo
- Kontakt (e-mail adresa i broj telefona odnosno mobitela)
- Podaci s identifikacijskog dokumenta
- Vlastoručni potpis
- Podaci o kreditnim/debitnim karticama i bankovnom računu
- Fotografija
- Podaci potrebni za izdavanje vize

Putnik osobne podatke dobrovoljno stavlja na raspolaganje Agenciji te se oni koriste u procesu realizacije tražene usluge i u komunikaciji između agencije i putnika. Putnik prihvaćanjem ovih uvjeta istodobno daje suglasnost Cor Travel Lab-u za prenošenje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama:

- Autobusnim prijevoznicima
- Ugostiteljskim objektima
- Smještajnim objektima
- Zrakoplovnim kompanijama
- Drugim putničkim i turističkim agencijama
- Osiguravajućim kućama
- Bankama
- Uredima za vize

Također, pri zaključavanju ugovora o putovanju Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu obavijesti o ponudama i marketinškim aktivnostima.

Putnik ima pravo tražiti ispravak, brisanje podataka ili prestanak obrade podataka, ali ako Putnik zatraži prestanak obrade podatke ili ako nepravovremeno zatraži ispravak podataka, Cor Travel Lab ne preuzima bilo koju vrstu odgovornosti za nemogućnost pružanja ugovorene usluge. Putnik ima pravo na prigovora na obradu podataka, a ako nije zadovoljan rješenjem po podnesenom prigovoru može se obratiti i Agenciji za zaštitu osobnih podataka.