

OPĆI UVJETI

Ovim općim uvjetima korištenja uređuju se pravni odnosi između društva Putolovac Putovanja d.o.o. i korisnika usluga.

1. Opće odredbe

Ovi uvjeti i izjave (dalje u tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio ugovora, odnosno vouchera, koji su sklopljeni između Putolovac Putovanja turistička agencija d.o.o za usluge (u daljnjem tekstu PUTOLOVAC PUTOVANJA) i putnika/ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik) koji se prijavljuje za turistički aranžman neposredno ili putem internetske stranice www.putolovac.hr (u daljnjem tekstu: Ugovor). Svakim korištenjem internetske stranice www.putolovac.hr Putnik odnosno korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan sa ovim Općim uvjetima.

2. Uvjeti korištenja

Putnik, odnosno korisnik internetske stranice www.putolovac.hr potvrđuje da iste koristi na svoju isključivo odgovornost. PUTOLOVAC PUTOVANJA kao i niti jedna druga povezana osoba ne mogu jamčiti da korištenja predmetne internetske stranice neće biti bez pogreške, prekida, kao i za točnost, pouzdanost i sadržaj svih informacija, usluga ili robe koje se preko iste nude.

PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo ukinuti ili izmijeniti Opće uvjete ukoliko to smatra potrebnim. Ako korisnik nastavi s korištenjem predmetne stranice i nakon promjene Općih uvjeta, smatra se da prihvaća trenutno važeće Opće uvjete. Odmah nakon objave na internetskoj stranici www.putolovac.hr na snagu stupaju sve izmjene ili brisanja Općih uvjeta. Svako korištenje navedene stranice od strane korisnika nakon takve obavijesti smatra se prihvaćanjem tih promjena.

3. Izjava o odgovornosti

Korištenjem internetske stranice www.putolovac.hr Putnik, odnosno korisnik potvrđuje da PUTOLOVAC PUTOVANJA niti u jednom segmentu nije odgovoran za protuzakonito ponašanje drugih korisnika, nastalih šteta uzrokovane postupanjem drugih, brisanjem, kvarom, prekidom, krađom, raskidom ugovora, promjenama ili zloporabom, virusom, kašnjenjem rada ili prijenosa, nemarom, iskrivljenim ponašanjem ili bilo kakvom drugom radnjom. PUTOLOVAC PUTOVANJA kao trgovačko društvo i njegova odgovorna osoba, nisu odgovorni, niti za bilo koji vid nastale štete koja nastane kao posljedica korištenja ili nemogućnosti korištenja internetske stranice www.putolovac.hr.

PUTOLOVAC PUTOVANJA u svakom trenutku može ukloniti postavljeni sadržaj koji smatra neprikladnim. Isto tako, PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja sadržaja ocijenjenog neprikladnim. Bilo koji način prijenosa bilo koje vrste informacija ili kojeg dijela informacija može biti promijenjen ili ukinut od strane PUTOLOVCA PUTOVANJA.

U bilo kojem trenutku PUTOLOVAC PUTOVANJA ima i zadržava pravo izmijeniti ili ukinuti bilo koji segment poslovanja. Prethodno se odnosi i na sadržaj, vrijeme dostupnosti ili korištenje stranice. Navedeno pravo PUTOLOVAC PUTOVANJA može koristiti bez ograničenja. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne može izričito ili implicitno osigurati ili garantirati da su informacije točne, pouzdane i potpune. PUTOLOVAC PUTOVANJA pridržava pravo izmjene bilo koje od svojih objavljenih informacija u bilo koje vrijeme, kao i da zapriječi javni pristup svim informacijama.

Na mjestima gdje postoje eventualne zaporkе, svaki je korisnik osobno odgovoran za zaštitu njihove povjerljivosti. Također, korisnik je sam odgovoran za točan unos osobnih podataka poput imena, prezimena, adrese, datuma rođenja, spola, sredstva plaćanja i dr. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne odgovara za netočan unos tih ili bilo kojih drugih korisničkih podataka.

Stranica www.putolovac.hr može sadržati veze na web stranice trećih strana koje održavaju drugi pružatelji sadržaja. Te su veze postavljene radi praktičnosti, a ne kao potvrda sadržaja na stranicama trećih strana. PUTOLOVAC PUTOVANJA niječe bilo kakvu povezanost sa sadržajem ili točnošću materijala na internetskim stranicama trećih strana. Ako korisnik odluči pristupiti web stranicama trećih strana, on to čini na vlastitu odgovornost.

4. Komunikacija

Posjećivanjem internetske stranice www.putolovac.hr Putnik, odnosno korisnik prihvaća komunikaciju elektronskim putem. Sukladno navedenom, Putnik/korisnik prihvaća da svi sporazumi, obavijesti, priopćenja i ostali sadržaji koji mu se dostavljaju elektronskim putem zadovoljavaju pravne okvire, kao da su ostvareni u pisanom obliku.

Korištenjem internetske stranice www.putolovac.hr Putnik, odnosno korisnik potvrđuje svoju suglasnost da im PUTOLOVAC PUTOVANJA može periodično slati daljnje informacije o uslugama. Ukoliko ne žele primati daljnje informacije, korisnici imaju mogućnost obavijestiti o tome PUTOLOVCA PUTOVANJA u bilo koje vrijeme na e-mail adrese prituze@putolovac.hr

Putnik, odnosno korisnik posjećivanjem internetske stranice www.putolovac.hr daje PUTOLOVCU PUTOVANJA pravo korištenja prikupljenih informacija, te iste mogu biti korištene u svrhu promocije, oglašavanja, istraživanja tržišta ili bilo koju drugu pravno dozvoljenu namjenu od strane PUTOLOVCA PUTOVANJA.

5. Intelektualno vlasništvo

Kompletan materijal na internetskoj stranici www.putolovac.hr privatno je vlasništvo PUTOLOVCA PUTOVANJA ili se koristi uz odobrenje nositelja autorskih prava te nositelja prava na žigovima ili dizajnu. Strogo je zabranjeno objavljivanje, kopiranje, povezivanje, distribucija ili bilo kakvo drugo mijenjanje ove internetske stranice bez izričitog pismenog odobrenja PUTOLOVCA.

Za štetu koja može nastati povredama autorskih prava, zlouporabom žiga i drugih prava intelektualnog vlasništva odgovoran je jedino i isključivo korisnik.

6. Putnička agencija Putolovac Putovanja d.o.o.

6.1. Sadržaj i sklapanje ugovora

Ugovor sklopljen putem internetske stranice www.putolovac.hr sadrži i Opće uvjete, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke, te se smatra obavezujućim nakon što ga je izradio djelatnik agencije PUTOLOVAC PUTOVANJA ili bilo koje druge agencije ovlaštene za prodaju PUTOLOVAC PUTOVANJA aranžmana i Putnika, a nakon što Putnik u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili unaprijed dogovoreni dio cijene, uz nesporno osiguranje plaćanja preostalog iznosa do ugovorenog datuma.

Ukoliko Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati Ugovor, Ugovor proizvodi pravne učinke tek kad PUTOLOVAC PUTOVANJA primi cijeli ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno, unaprijed dogovoreni dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma.

Prilikom sklapanja Ugovora 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 27.4.2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. PUTOLOVAC PUTOVANJA 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. PUTOLOVAC PUTOVANJA 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.

Budući da prilikom izrade pojedinih aranžmana, radi izvršenja rezervacija, postoji potreba sklapanja ugovora sa stranim ili domaćim dobavljačima (tour operatorom, zrakoplovnom tvrtkom ili drugim dobavljačem) i iako za većinu takvih rezervacija prema dobavljačima PUTOLOVAC PUTOVANJA postupa kao agent tj. zastupnik, ne prihvaćamo nikakvu odgovornost za djela ili propuste dobavljača ili za usluge koje isti pružaju. U tim situacijama će se Uvjeti i odredbe dobavljača primjenjivati na rezervaciju Putnika.

6.2. Cijena i sadržaj aranžmana

Cijene putovanja na internetskoj stranici www.putolovac.hr objavljene su u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja pojedinačnog programa. PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo naplate obračuna naknade za troškove obrade rezervacije u iznosu od 75 kuna (po svakom ugovoru) na upit korisnika, s time da pojedinačni Putnik nema pravo povrata troška u slučaju odustanka, što Putnik prihvaća svojim potpisom na Ugovoru. Cijene navedene u PUTOLOVAC PUTOVANJA programima bazirane su na osnovi ugovora s Partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Cijena aranžmana ne uključuje: fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, ulaznice za pojedine objekte i lokalitete, troškove javnog prijevoza, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, osobne troškove. Kod grupnih putovanja PUTOLOVAC PUTOVANJA posreduje isključivo kod kupovine grupnih ulaznica za fakultativne sadržaje. Svi korisnici individualnih kategorija ulaznica (obiteljska, dječja, osobe s invaliditetom, studenti i sl.) popuste za svoju kategoriju ostvaruju osobno – ili kupovinom na licu mjesta ili prethodnom kupovinom ulaznice kod samog pružatelja usluge.

Budući da Putnik određene usluge koje koristi u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi, PUTOLOVAC PUTOVANJA za iste ne odgovara, te eventualni prigovor Putnik podnosi izravno izvršitelju usluge. Ukoliko je nakon sklapanja Ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene destinacije (u zračnim i ostalim lukama i sl.) za koje PUTOLOVAC PUTOVANJA nije znao ili mogao znati, a koje utječu na cijenu putovanja, PUTOLOVAC PUTOVANJA može, najkasnije dana prije početka putovanja zahtijevati povećanje ugovorene cijene. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana. 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 o tome dužan pismenim putem u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti obavijestiti PUTOLOVCA PUTOVANJA. U slučaju odustanka od aranžmana, Putnik nema pravo na naknadu štete. Ako Putnik svoj odustanak ne dostavi PUTOLOVCU PUTOVANJA u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

U slučaju potrebe bolje prodaje aranžmana PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo snižavanja cijene te primjenjuje posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje istih pod imenom POSEBNA PONUDA, AKCIJA ili LAST MINUTE/ZADNJA MINUTA. U slučaju da Putnik uplati aranžman po više cijeni, a naknadno uvidi da je isti u prodaji Posebna ponuda, Akcija ili Last minute/zadnja minuta nema pravo na povrat razlike cijene aranžmana. Putnik vlastoručnim potpisom Ugovora i/ili uplatom dogovorenog iznosa akontacije potvrđuje suglasnost, odnosno očitovanje svoje osobne volje izbora, te prihvaća u potpunosti viđenu ponudu sa svim popratnim sadržajem i cijenu, na temelju vlastitog izbora potvrđuje viđeno-objavljeno i odriče se svake daljnje primjedbe i reklamacije.

6.3. Rezervacije, plaćanje

Putnik je za potvrdu rezervacije, prilikom prijave, dužan uplatiti 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ukoliko nije drugačije dogovoreno, ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 30 dana prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Ukoliko Putnik najkasnije 30 dana prije polaska ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Za potvrdu rezervacija po "Fortuna sistemu", „Posebna ponuda“, „Akcija“ i "Last minute" ponudama Putnik je dužan odmah u cijelosti uplatiti iznos aranžmana ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana. Rezervaciju zatraženu „na upit“ PUTOLOVAC se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (pri čemu se subota i nedjelja ne smatraju radnim danom) i pismeno ili usmeno obavijestiti Putnika. Ukoliko PUTOLOVAC PUTOVANJA u navedenom roku ne obavijesti putnika o izvršenju rezervacije ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, cjelokupni iznos uplate bit će vraćen Putniku. Iznos uplaćen po osnovi rezervacije kao i naknada za troškove rezervacije ne vraćaju se ukoliko Putnik ne prihvati zatraženu, a od strane PUTOLOVAC PUTOVANJA potvrđenu rezervaciju.

Uplate ostvarene na internetskoj stranici www.putolovac.hr PUTOLOVAC PUTOVANJA prihvaća isključivo putem transakcijskog računa HR0324020061101049496 turističke agencije Putolovac d.o.o, OIB: 49394434640, Tkalčičeva 5, 10000 Zagreb, Hrvatska, Identifikacijski kod: HR-AB-01-080832542

Za sva obročna plaćanja od 2-12 rata agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5%.

6.4. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u PUTOLOVAC PUTOVANJA programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da 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.

PUTOLOVAC PUTOVANJA niti u kojem slučaju ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće ili bilo koje osobe. U slučaju da Putnik istakne korištenje trokrevetne ili više krevetne sobe u hotelu, smatra se uvažanim da hotelijer najčešće koristi odnosno daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem, a kvaliteta pomoćnog dodatnog ležaja isključivo ovisi o samom hotelu.

PUTOLOVAC PUTOVANJA isključuje svoju odgovornost od izbora i kvalitete pomoćnog ležaja predanog Putniku i isključuje svoju odgovornost u slučaju nezadovoljstva Putnika, s time da se takvo nezadovoljstvo Putnika ne smatra predmetom prigovora.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, dužan je prihvatiti bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja.

Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno smještaj nije moguć prije 16:00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluge. Za individualne dolaske u smještajne objekte nakon 16:00, odnosno nakon 20:00 sati, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja, Putnik je dužan najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti PUTOLOVCA PUTOVANJA.

6.5. Putne isprave, poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne isprave. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan PUTOLOVCU PUTOVANJA dostaviti sve potrebne podatke i isprave za realizaciju putovanja i/ili ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne jamči ishođenje vize Neispravne putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu nemogućnost putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje PUTOLOVCA PUTOVANJA, te se u tom slučaju smatra kako je Putnik odustao od putovanja, odnosno primjenjuju se uvjeti otkaza 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 isprave ili mu budu ukradene, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove isprave i prtljaga ispunjavaju 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 i istu podmiruje vlasniku objekta (hotela, apartmana i sl.), a PUTOLOVAC PUTOVANJA otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. Djelatnik PUTOLOVCA PUTOVANJA je na zahtjev Putnika dužan prilikom potpisivanja Ugovora Putnika upoznati sa osnovnim informacijama o zemlji u koju Putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH vezano za rizike. Navedeno ne isključuje obvezu Putnika da se i osobno informira o zemlji u koju putuje.

Putnici koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne isprave dužni su se prije uplate aranžmana osobno informirati 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.

PUTOLOVAC PUTOVANJA ne odgovara za štetu i posljedice koje za Putnika mogu nastati uslijed nepoštivanja propisa zemalja u koje se putuje ili neispravne putne isprave Putnika.

6.6. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, PUTOLOVAC PUTOVANJA je dužan Putniku ponuditi “paket” putnog osiguranja koji se sastoji od: dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage, osiguranja osobne odgovornosti, te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom Ugovora, odnosno kupnjom kupona na internetskoj stranici www.putolovac.hr te www.popustplus.hr Putnik potvrđuje da mu je ponuđen i preporučen navedeni paket putnih osiguranja. Putnik koji želi sklopiti navedeni paket osiguranja isto izravno ugovara sa jednim od osiguravajućih društava, pri čemu PUTOLOVAC PUTOVANJA sudjeluje samo kao posrednik.

6.7. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Osiguranje od rizika otkaza putovanja može se ugovoriti samo kod ugovaranja putovanja. Isto se ne može ugovoriti naknadno. Osiguranje od otkaza putovanja vrijedi samo u slučajevima navedenim u uvjetima putnog osiguranja pojedinog osiguravatelja, i to uz obaveznu pismenu potvrdu. Kod otkazivanja aranžmana i u slučaju da Putnik ima uplaćeno osiguranje od rizika otkaza, ne isplaćuje se trošak pribave viza. PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. Ugovora.

Uplatom police osiguranja od rizika otkaza Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čije je osiguranje od rizika otkaza ugovorio. PUTOLOVAC PUTOVANJA se u slučaju nastanka navedenog štetnog događaja obvezuje Putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu vezanu za predmetni aranžman.

6.8. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Otkazivanje putovanja od strane Putnika moguće je isključivo pismenim putem pri čemu se obračun otkaznih troškova vrši sa datumom slanja pismenog otkaza poštom preporučeno na adresu PUTOLOVCA PUTOVANJA. Obračun troškova se određuje prema vrsti putovanja i utvrđenju dana Putnikova otkazivanja. Ukoliko Putnik prilikom otkazivanja sam nađe novog putnika za istu rezervaciju, obračunava se samo trošak uzrokovane zamjene. Ukoliko Putnik samovoljno otkaže ili skрати vremensko razdoblje putovanja PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo obračunati troškove kako slijedi:

Europska putovanja, odmori, skijanja:

- Za otkaz 31 ili više dana prije puta 30% cijene aranžmana, a najmanje 100 HRK po osobi
- 30-22 dana prije puta 50% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije puta 80% cijene aranžmana
- 14-0 dana prije puta 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i “no show” 100 % cijene aranžmana

Velike autobusne ture (trajanja od 7 dana i dulje):

- Za otkaz 61 ili više dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 60 – 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 45 – 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i “no show” 100 % cijene aranžmana

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

- Za otkaz 31 ili više dana prije puta 30% cijene aranžmana
- 30-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska i “no show” 100 % cijene aranžmana

Krstarenja:

- Za individualne polaske primjenjuju se uvjeti otkazivanja broдача
- Za grupna krstarenja u organizaciji drugih agencija primjenjuju se uvjeti otkazivanja Odgovornog organizatora.

Grupna krstarenja u organizaciji PUTOLOVCA:

- Za otkaz 91 ili više dana prije polaska 5% cijene aranžmana
- 90-76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 75-56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 55-41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 40-31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
- 30-0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

- nakon polaska i „no show“ 100% cijene aranžmana

Najam luksuznih vila:

- Za otkaz 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
- nakon dana prve usluge i “no show” 100 % cijene aranžmana

Transferi:

- Za otkaz 91 ili više dana prije polaska 10% cijene transfera, a najmanje 100 HRK po osobi
- 90 – 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
- 60 – 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
- 44 – 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
- 30 – 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
- 20 – 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
- nakon polaska i “no show” 100 % cijene transfera

Ukoliko nastanu veći troškovi od navedenih PUTOLOVAC ima pravo bez daljnjih pitanja i odobrenja Putnika obračunati stvarno nastale troškove. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Putnika PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo obračunate otkazne troškove naplatiti zadržavanjem odgovarajućeg novčanog iznosa od ukupne uplaćenog aranžmana putnika pri čemu Putnik nema pravo prigovora.

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 30 dana prije polaska na put Putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, PUTOLOVAC PUTOVANJA smatra da je Putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije za putovanje.

Ukoliko otkazuje putovanje zrakoplovom, Putnik sam prema uvjetima aviokompanije, snosi trošak avio karte ili trošak promjene imena. Trošak hotela i ostatak aranžmana PUTOLOVAC PUTOVANJA obračunava prema navedenim uvjetima za otkaz putnika. Isto tako i u svim ostalim situacijama kada otkazuje avio kartu Putnik sam snosi sve troškove navedenog otkazivanja.

PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo naplatiti putniku troškove otkaza putovanja sukladno uvjetima dobavljača ukoliko se radi o individualnom putovanju za koje je rezerviran smještaj i/ili ostale usluge.

6.9. Otkazivanje putovanja od strane PUTOLOVCA PUTOVANJA ili promjena programa putovanja

PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo potpune ili djelomične promjene rasporeda i termina pojedinih izleta i drugih sadržaja aranžmana, ako to zahtijevaju razlozi svrsishodnosti, vremenske prilike i druge okolnosti na destinaciji, o čemu odlučuje PUTOLOVAC PUTOVANJA, odnosno ako neposredno prije početka izleta nastupe izvanredne okolnosti koje nije moguće predvidjeti ili izbjeći.

Ako PUTOLOVAC PUTOVANJA prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode u pisanom obliku o tome obavijestiti Putnika. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti PUTOLOVCA PUTOVANJA prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka, PUTOLOVAC PUTOVANJA se obvezuje u roku od 15 radnih dana vratiti Putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je PUTOLOVAC ponudio smatra se novim Ugovorom o putovanju, te se Putnik time odriče svih potraživanja prema PUTOLOVCU PUTOVANJA s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog Ugovora.

Ako PUTOLOVAC PUTOVANJA nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, može na svoj teret, a uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te po potrebi oštećiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika PUTOLOVAC PUTOVANJA može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik u tom slučaju odriče prava na potraživanja od PUTOLOVCA PUTOVANJA za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni Ugovor o putovanju.

Ako PUTOLOVAC PUTOVANJA nije mogao na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 isključivo na osnovi prigovora Putnika. PUTOLOVAC PUTOVANJA će prigovor rješavati na način naveden u točki 6.11. Ugovora pri čemu najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 PUTOLOVAC PUTOVANJA 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.

PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao Organizator putovanja za kojeg je PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 valjanog razloga.

PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 PUTOLOVAC PUTOVANJA ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

PUTOLOVAC PUTOVANJA 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. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na internetskoj stranici www.putolovac.hr.

6.9.1 OTKAZIVANJE U SLUČAJU BOLESTI COVID 19

Putnik je dužan informirati se o trenutnoj situaciji o ulasku u pojedinu zemlju na službenoj stranici Ministarstva Vanjskih Poslova (<http://www.mvep.hr/hr/konzulame-informacije/informacije-o-putovanjima>) prije uplate aranžmana.

Po uplati putovanja osim u slučaju da je navedeno drugačije na samom programu, smatra se da je putnik suglasan s istim te da će se o VLASTITOM trošku pobrinuti za eventualni PCR ili genski test, te je dužan, ako i gdje je potrebno, isti pokazati prije samog leta ili ulaska na bilo koju od destinaciju predviđenih programom putovanja. PUTOLOVAC PUTOVANJA u niti jednom trenutku ne snosi odgovornost u slučaju pozitivnog testa na COVID-19 prilikom boravka na destinaciji, niti će snositi troškove produljenog boravka putnika na destinaciji. Putolovac će asistirati u korist putnika prema avio kompaniji da se putniku izda voucher za korištenje u budućnosti.

Za vrijeme trajanja pandemije, putnik može besplatno otkazati putovanje do 20 dana prije putovanja u slučaju da se:

1. Ukoliko se destinacija za koju je putnik uplatio putovanje zatvori za državljane RH unutar datuma predviđenih za naše putovanje
2. Ukoliko se uvede obavezna samoizolacija od 14 dana za putnike iz RH za destinaciju na koju putnik putuje unutar datuma predviđenih za putovanje
3. Ukoliko se uvedu još dodatne restrikcije za građane RH koje nisu bile na snazi prilikom uplate aranžmana

Ukoliko se destinacija za koju je putnik uplatio putovanje zatvori za putnike iz RH ili uvede obavezna samoizolacija u trajanju od 14 dana na destinaciji ili se uvedu dodatne, strože mjere u periodu od 20-1 dan prije putovanja, putniku se izdaje voucher na uplaćeni iznos koji može iskoristiti za bilo koji uplaćeni aranžman gdje je glavni organizator PUTOLOVAC PUTOVANJA. Voucher se izdaje samo u slučaju ukoliko je PUTOLOVAC PUTOVANJA već podmirio sve troškove za putnika i od dobavljača usluge za putnika dobila voucher. Ukoliko nije, putnik se tretira sukladno Općim Uvjetima Putovanja.

Ukoliko je putovanje otkazano od strane PUTOLOVCA PUTOVANJA bilo zbog broja putnika ili otkazanog leta, putnici imaju pravo na povrat novca sukladno redovnim Općim Uvjetima Putovanja navedenim pod točkom 6.9.

6.10. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za aranžmane u kojima je PUTOLOVAC PUTOVANJA odgovorni Organizator. Ovi Opći uvjeti ne primjenjuju se u ostalim slučajevima gdje je PUTOLOVAC PUTOVANJA posrednik odnosno gdje nije odgovorni Organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti označeni posebnom oznakom i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog Organizatora što Putnik prihvaća potpisom Ugovora. Potpisivanjem takovog Ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja od strane odgovornog Organizatora. PUTOLOVAC PUTOVANJA u takvim slučajevima ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih Organizatora.

Određeni broj usluga koje sačinjavaju putovanje pružaju nezavisni dobavljači, odnosno Partneri u stranim zemljama. Ti dobavljači pružaju navedene usluge u skladu s vlastitim uvjetima i odredbama. Neki od tih uvjeta i odredbi mogu ograničiti ili isključiti obvezu dobavljača. PUTOLOVAC PUTOVANJA se obvezuje na zahtjev Putnika pribaviti kopije dijelova navedenih uvjeta.

Sukladno većini općih uvjeta dobavljača boravak Putnika može biti prekinut, bez prava na povrat sredstava, ukoliko ponašanje Putnika padne ispod prihvatljivog standarda, pri čemu Putnik sam snosi svu štetu koju uzrokuje u smještajnom kapacitetu ili bilo kojem objektu koji posjećuje. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne odgovara za tako nastale troškove Putnika. Kupnjom aranžmana Putnik je suglasan i pristaje nadoknaditi sve troškove (uključujući sve pravne troškove) koje u takvim situacijama od PUTOLOVCA PUTOVANJA bude potraživao dobavljač, odnosno Partner ili treća strana, a isti su rezultat ponašanja Putnika.

6.11. Rješavanje prigovora

Putnik je dužan eventualni prigovor podnijeti isključivo sa dokazima, u roku od 8 dana od dana završetka putovanja, u pismenom obliku na e-mail adresu pritužbe@putolovac.hr, poštom ili osobnom dostavom. Prigovori podneseni nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje.

Prigovor u tijeku putovanja Putnik mora uputiti i izravno davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) i preko službenog predstavnika tvrtke PUTOLOVAC PUTOVANJA, upisani u knjigu prigovora. Prigovori moraju biti ovjereni od strane hotela/pružatelja usluge, upisani u knjigu prigovora i dostavljeni PUTOLOVAC PUTOVANJA u roku od 8 dana od odlaska klijenta. Svaki putnik – nositelj ugovora dužan je prigovor podnijeti zasebno. PUTOLOVAC PUTOVANJA neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. PUTOLOVAC PUTOVANJA je dužan na uredno zaprimljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 radnih dana i to na način na koji je prigovor zaprimljen (za osobnu dostavu pismenom pošiljkom s povratnicom). PUTOLOVAC PUTOVANJA može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 radnih dana. PUTOLOVAC PUTOVANJA je dužan rješavati samo one prigovore uz koje je Putnik dostavio dokaz da je prvo uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta, da su prigovori upisani u knjigu prigovora i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je do neispunjavanja programa ili dijela usluga došlo zbog krivnje PUTOLOVCA PUTOVANJA, Putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i odštetnim zahtjevom 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 PUTOLOVAC PUTOVANJA saznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije kao: fortuna, rulet, no name, as, jocker, i sl.), Putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja u sebi sadrže neizvjesne činjenice na koje PUTOLOVAC PUTOVANJA ne može utjecati, a budući je Putnik prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, nema pravo prigovora prema PUTOLOVCU PUTOVANJA.

Dok PUTOLOVAC PUTOVANJA ne odluči o prigovoru Putnika, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe turistička agencija PUTOLOVAC PUTOVANJA je:

Ministarstvo turizma

Samostalni sektor turističke inspekcije

Trg Republike Hrvatske 8/1

10 000 Zagreb

6.12. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti PUTOLOVCA PUTOVANJA o svim činjenicama u pogledu svojeg zdravlja, a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (kronične bolesti, alergije, posebna prehrana i sl.). Ukoliko je određene zemlje u koje Putnik putuje predviđeno obvezno cijepljenje, Putnik je navedeno cijepljenje dužan sam na vrijeme organizirati i obaviti, te pribaviti i cijelo vrijeme putovanja čuvati odgovarajuću dokumentaciju.

6.13. Prtljaga

Težinu dozvoljene prtljage, te cijenu eventualnog viška prtljage kod zrakoplovnog prijevoza određuje prema važećim pravilima i cijenama sam prijevoznik, a plaća isključivo Putnik. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. PUTOLOVAC PUTOVANJA ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za oštećenu ili izgublenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod cestovnog prijevoza, za prtljagu je odgovoran isključivo prijevoznik. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok kod gubitka ili oštećenja prtljage u hotelu za istu isključivo odgovara hotel.

Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora.

Klijenti su odgovorni za brigu o svojim osobnim stvarima tijekom putovanja. Putolovac Putovanja se ne može smatrati odgovornim za bilo kakve osobne stvari koje su ostavljene ili oštećene na bilo kojem putovanju bez obzira na okolnosti. Molimo držite svoje dragocjenosti i novac kod sebe. Putolovac Putovanja ni u kom slučaju ne može biti odgovoran za izgubljene osobne stvari. U slučaju da nešto želite ostaviti u sefu, a u vašoj sobi nema sefa, molimo Vas da zamolite recepciju da pohrani vaše dragocjenosti.

6.14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, PUTOLOVAC PUTOVANJA je sa Osiguravateljem sklopio Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja zbog kojeg je usluga putovanja izostala odnosno radi naknade troškova povratka Putnika u mjesto polaska te je u slučaju nastanka osiguranog slučaja Putnik dužan o istom kontaktirati osiguravatelja ADRIATIC OSIGURANJE (broj police jamčevnog osiguranja: OV0682927038).

6.15. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, PUTOLOVAC PUTOVANJA ima kod osiguravajućeg društva ADRIATIC OSIGURANJE sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj OV0682927039.

Na zahtjev Putnika djelatnici agencije upoznati će Putnika sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju PUTOLOVAC PUTOVANJA 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 Ugovora o osiguranju.

7. Povjerljivost i zaštita osobnih podataka

Povjerljivosti i zaštita podataka odnosi se na podatke koji se nalaze u bazama podataka internetske stranice www.putolovac.hr. Prikupljeni podaci koriste se kako bi se ponudili proizvode i usluge, unaprijedio rad internetskih stranica, poboljšali oglašivački i promocijski napori, poboljšala ponuda proizvoda i usluga, analizirala uporaba internetske stranice www.putolovac.hr, te ispitalo iskustvo Putnika, odnosno korisnika s trećim stranimama.

Osobni podaci Putnika, odnosno korisnika zaštićeni su, sigurni i strogo se čuvaju. Svi djelatnici PUTOLOVCA PUTOVANJA i Partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Potpisivanjem Ugovora, odnosno korištenje internetske stranice www.putolovac.hr smatra se potvrdom da ste pročitali, razumjeli i da ste suglasni sa svim uvjetima povjerljivosti podataka i načinima korištenja iste.

Ako koristite internetske stranice www.putolovac.hr za slanje informacija ili proizvoda drugim osobama, možemo spremiti vaše osobne informacije i osobne informacije bilo kojeg primatelja. Možemo koristiti kontaktne informacije te druge osobe kako bi tom primatelju pristupanje informacijama koje ste vi zahtijevali, a mi smo ih poslali. PUTOLOVAC PUTOVANJA može proslijediti Partneru ime i prezime te adresu korisnika kako bi partner mogao identificirati korisnika kupljene usluge ili proizvoda. Također možemo koristiti osobne podatke za rješavanje problema, provedbu administracijskih zadataka, uspostavljanje kontakta, poštivanje Ugovora, te suradnju sa službama za provođenje zakona.

Prikupljeni podaci pohranjeni su u bazama podataka internetske stranice www.putolovac.hr. Sklapanjem Ugovora, odnosno korištenjem internetske stranice www.putolovac.hr Putnik, odnosno korisnik daje pristanak na korištenje svih svojih osobnih podataka. PUTOLOVAC PUTOVANJA se obvezuje da osobne podatke Putnika, odnosno korisnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana.

Putnik odnosno korisnik internetske stranice www.putolovac.hr ima pravo pristupa i promjene osobnih podataka. Putnik odnosno korisnik može promijeniti ili tražiti brisanje bilo koji od osobnih podataka. Druge internetske stranice kojima se može pristupiti putem naših internetskih stranica imaju svoje vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načinima njihovog korištenja i objavljivanja te PUTOLOVAC PUTOVANJA nije odgovoran za načine i uvjete rada trećih strana.

8. 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.

9. ASTA

Član smo tvrtke ASTA. ASTA (Američko udruženje putničkih agencija) najveća je svjetska udruga turističkih stručnjaka. Putolovac Putovanja je u organizaciji bilo kojeg putovanja dužni održavati visoku razinu usluge navedene ASTA-inim Kodeksom ponašanja.

10. Završne odredbe

PUTOLOVAC PUTOVANJA zadržava pravo izmjene teksta Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta na internetskoj stranici www.putolovac.hr. Izmjene Općih uvjeta stupaju na snagu odmah po objavljivanju na internetskim stranicama.

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 PUTOLOVAC PUTOVANJA odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji PUTOLOVAC PUTOVANJA.

10.1. Uplata turističkog aranžmana

Uplatom bilo kojeg turističkog aranžmana, bilo grupnog ili individualnog u Poslovnici Turističke agencije Putolovac Putovanja ili na račun turističke Agencije Putolovac Putovanja smatra se da putnik pristaje na sve Opće Uvjete te da je upoznat sa svim Općim Uvjetima objavljenim na web stranici Putolovca, www.putolovac.hr, koji je jedino mjerodavno mjesto za iskaz Općih Uvjeta Putovanja.

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno i to na način da prethodno provedu postupak mirenja pri akreditiranim institucijama RH temeljem Zakona o mirenju, a ukoliko to nije moguće, ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.