

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute dio su ugovora između KROKO TRADE d.o.o.-a tj. ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman/izlet. Ako je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja KROKO TRADE d.o.o. jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, elementarne nepogode).

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u kunama za svaki program temeljene na odnosu kune i stranih valuta i vrijede od dana objave programa. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještajnih, prijevoznih i drugih usluga ali najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Za povišenje cijena do 10% nije potrebna suglasnost kupca. U slučaju povišenja većeg od 10%, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze da nadoknadi štetu. U roku od 2 dana se mora izjasniti o prihvaćanju ili odbijanju novog programa. Ako putnik odbije izmjene organizator vraća putniku uplaćeni iznos a putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik prihvati izmijenjeni program nema pravo na naknadu štete iz tog naslova. KROKO TRADE d.o.o. može u programu predvidjeti da putnik plaća određene usluge na odredištu u inozemstvu. U tom se slučaju sve reklamacije obavljaju na odredištu, u Hrvatskoj ili inozemstvu.

4. PRIJAVE

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, e-mailom ili drugim sredstvima daljinske komunikacije. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, tj. diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacija

putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% vrijednosti putovanja, preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja, ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ako putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, tj. posljedice nastale iz krivih podataka. Na dan prijave putnik potpisuje prijavnicu–ugovor pod naznakom »Upoznat sam s programom i općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam«. Tako sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene rezervacije na upit KROKO TRADE d.o.o. zadržava uplaćenu akontaciju – 10% cijene aranžmana ako u programu nije drugačije navedeno.

5. UPLATE

Plaćanje se smatra obavljenim kada putnik izvrši uplatu akontacije u agenciji ili na račun banke KROKO TRADE-A d.o.o. -a. Akontacija iznosi 30% cijene aranžmana tj. onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos se uplaćuje najmanje 21 dan prije putovanja, tj. u roku koji je naznačen u programu. Ako putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, KROKO TRADE d.o.o. smatra da je aranžman otkazan i ravna se prema uvjetima otkaza putovanja navedenih u 7. točki ovih općih uvjeta.

6. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, KROKO TRADE d.o.o. pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska ako se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog programa posebno je naveden kod svakog programa/aranžmana. Organizator zadržava pravo potpune ili djelomične promjene programa putovanja ako prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjene reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ako se promjene uvjeti putovanja, kao što su: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija ili vremenske neprilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako organizator otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. KROKO TRADE d.o.o. u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

- do 30 dana prije polaska – 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kuna
- 29-22 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska – 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska – 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana
- nakon polaska – 100% cijene aranžmana

Kad su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ako su u programu određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, organizator će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. ZBOG SVEGA NAVEDENOGA PREPORUČUJEMO UPLATU OSIGURANJA OD OTKAZA PUTOVANJA

8. PUTNIKOV PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge samo uz prethodnu napisanu suglasnost mjesnoga (lokalnoga) agenta kojega je ovlastio KROKO TRADE d.o.o., s tim da putnik o takvoj promjeni obavijesti KROKO TRADE d.o.o. kao organizatora putovanja najkasnije 8 dana po povratku s putovanja. Ako pak organizator nakon početka putovanja nije pružio veći dio usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati veći dio uglavljenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te ako je potrebno obešteti putnika za razliku u cijeni između uglavljenih i stvarno pruženih usluga.

9. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga u svakoj državi različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno.

10. 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 tj. cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Vrijeme smještaja u apartman/hotel različito je i naznačeno posebno za svaki program. Uobičajeno je vrijeme smještaja u hotelske sobe oko 14 sati, a u apartmane poslije 16 sati, dok je napuštanje do 10 sati.

11. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida ugovora ako cijepljenje nije protivno putnikovu zdravlju. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

12. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučujemo osigurati prtljagu. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Preporučujemo najam sefa u hotelu.

13. PUTNO OSIGURANJE

Prilikom rezervacije KROKO TRADE d.o.o.- vog aranžmana, u ovlaštenoj putničkoj agenciji putniku će biti ponuđeno osiguranje od rizika otkaza, osiguranje prtljage i zdravstveno osiguranje za slučaj oboljenja ili nezgode u inozemstvu.

SVAKAKO PREPORUČUJEMO UPLATU ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA ZA SLUČAJ OBOLJENJA ILI NEZGODE U INOZEMSTVU.

Važna napomena – polica osiguranja ne može se ugovoriti naknadno.

14. JAMČEVNO OSIGURANJE

Organizator putovanja KROKO TRADE d.o.o. zaključio je jamčevno osiguranje u slučaju stečaja. Putnik treba u slučaju organizatorova stečaja na najbrži način kontaktirati SAVA OSIGURANJE D.D.PODRUŽNICA HRVATSKA,,SAVSKA 144A, 10000 ZAGREB, te je dužan priložiti dokaz o uplati aranžmana.

15. ODGOVORNOST PUTNIKA

- **15.1.** Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države i države u koju putuje. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršitelja usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za načinjenu štetu.
- **15.2.** Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom, namjerno ili nenamjerno, prouzroči organizatoru putovanja odnosno davatelju usluga.
- **15.3.** Putnik odgovara za štetu organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima povređuje čast i ugled organizatora putovanja.

16. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

• 16.1. PROVEDBA USLUGA

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se 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 eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

Organizator odgovara putniku za štetu ako je prigodom izbora davatelja usluga propustio ponašati se kao dobar organizator putovanja. Ne postoji odgovornost organizatora ako angažira davatelja usluga za kojeg je provjerio da je solventan, pažljiv i poslovan.

- **16.2. KVALITETA USLUGA**

Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima države u kojoj se usluga treba izvršiti. Organizator je dužan upozoriti putnika o stupnju standarda države u kojoj se usluga pruža (različitosti u odnosu na standarde države u kojoj putnik prebiva ili boravi) te o mogućnosti odstupanja od programa zbog lokalnih običaja i pravila države. Hotelske i prijevozne usluge kategorizirane su i opisane prema standardima države u kojoj se u toku putovanja boravi.

- **16.3. NAKNADA ŠTETE**

Zahtjev za naknadu štete, nastale zbog potpunog ili djelomičnog nepružanja usluge, a koja je nastala krivnjom davatelja usluge, putnik može postaviti izravno davatelju usluge. U tom slučaju organizator je dužan pomoći putniku u ostvarenju njihovih prava.

- **16.4. SLUČAJEVI VIŠE SILE**

Organizator je dužan u slučaju prometne nesreće, vremenske nepogode, terorističkog akta ili bilo kog drugog izvanrednog događaja više sile, pružiti putniku odgovarajuću pomoć u skladu s pravilima države u kojoj se usluga pruža. U takvim slučajevima organizator nije u obvezi osigurati sve uglavljene usluge ovisno o uputi državnih vlasti države u kojoj se događaj zbija. Organizator može skratiti boravak putnika ako država ne jamči njihovu sigurnost.

- **16.5. PUTNIKOVA OZLJEDA ZA VRIJEME TRAJANJA PUTOVANJA**

Ako je putnik ozlijeđen za vrijeme pružanja usluge koja je dio programa, putnik mora pribaviti liječničku potvrdu o stupnju ozljede te pridržavati se svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Ako se organizator putovanja ponašao u skladu s gospodarskim običajima, tada organizator nije u obvezi nadoknaditi štetu putniku. U protivnom postoji odgovornost organizatora putovanja za štetu (uključeni svi vidovi štete prema hrvatskim propisima odnosno prema stranim propisima) koju trpi putnik do visine cijene programa koji je uplaćen. Ovo ograničenje iznosa naknade ne vrijedi ako je organizator štetu uzrokovao namjerno ili krajnjom nepažnjom. Za razliku štete putnik se može namiriti od davatelja usluge. U tom slučaju organizator putovanja dužan je pomoći putniku u ostvarenju njegovih prava.

- **16.6. NEKVALITETNA USLUGA**

Putnik je dužan odmah reklamirati manjkavu ili nekvalitetnu uslugu kako bi

organizator poduzeo sve za sprečavanje daljnje moguće štete putniku. Organizator je dužan otkloniti uzrok žalbe na loše izvedenu uslugu. Ako to nije moguće putnik i predstavnik organizatora sastavljaju poseban zapisnik izjavu koja postaje podloga za obeštećenje.

17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenim putem. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

18. NADLEŽNOST SUDA

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja mjerodavan je sud u OSIJEKU.

19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. KROKO TRADE d.o.o. se obavezuje da neće osobne podatke iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranja oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ako putnik zaključi policu osiguranja, osobni podaci proslijedit će se osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

VAŽNA NAPOMENA:

Organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na posebne ponude.

Pritužbeni postupak:

- Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako

putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismeni zapisnik
- Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove.
- Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenome 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 pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja.
- Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ODGOVORNIH ORGANIZATORA/TUROPERATORA

Međukontinentalna putovanja: svi posebni uvjeti objavljeni su za svaki pojedini program, odnosno, primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za svako putovanje. Svi programi u kojima KROKO TRADE d.o.o. nastupa kao posrednik: KROKO TRADE d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje KROKO TRADE d.o.o. zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo u tako objavljenom programu te na potvrdi o putovanju. U tom slučaju putnik potpisuje prijavnicu–ugovor s navedenim odgovornim organizatorom putovanja.