OPĆI UVJETI

Ovim općim uvjetima korištenja uređuju se pravni odnosi između društva Putolovac 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 turistička agencija d.o.o za usluge (u daljnjem tekstu PUTOLOVAC) 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 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 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 niti u jednom segmentu nije odgovoran za protuzakonito ponašanje drugih korisnika, nastalih šteta uzrokovane postupanjem drugih, brisanjem, kvarom, prekidom, krađom, raskidom ugovora, promjenama ili zoluporabom, virusom, kašnjenjem rada ili prijenosa, nemarom, iskrivljenim ponašanjem ili bilo kakvom drugom radnjom. PUTOLOVAC 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 u svakom trenutku može ukloniti postavljeni sadržaj koji smatra neprikladnim. Isto tako, PUTOLOVAC zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja sadržaja ocijenjenog neprikladnim. Bilo koji način prijenosa bilo koje vrste informacija ili bilo kojeg dijela informacija može biti promijenjen ili ukinut od strane PUTOLOVCA.
U bilo kojem trenutku PUTOLOVAC 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 može koristiti bez ograničenja. PUTOLOVAC ne može izričito ili implicitno osigurati ili garantirati da su informacije točne, pouzdane i potpune. PUTOLOVAC 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 zaporke, 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 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 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 može periodično slati daljnje informacije o uslugama. Ukoliko ne žele primati daljnje informacije, korisnici imaju mogućnost obavijestiti o tome PUTOLOVCA u bilo koje vrijeme na e-mail adrese prituzbe@putolovac.hr
Putnik, odnosno korisnik posjećivanjem internetske stranice www.putolovac.hr daje PUTOLOVCU 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.

5. Intelektualno vlasništvo

Kompletan materijal na internetskoj stranici www.putolovac.hr privatno je vlasništvo PUTOLOVCA 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 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 obvezujućim nakon što ga je izradio djelatnik agencije PUTOLOVAC ili bilo koje druge agencije ovlaštene za prodaju PUTOLOVAC 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 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 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 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 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 rezerviranje 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 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 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.
Budući da Putnik određene usluge koje koristi u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi, PUTOLOVAC 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 nije znao ili mogao znati, a koje utječu na cijenu putovanja, PUTOLOVAC može, najkasnije 30 dana prije početka putovanja zahtijevati povećanje ugovorene cijene. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se reciprocno 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. U slučaju odustanka od aranžmana, Putnik nema pravo na naknadu štete. Ako Putnik svoj odustanak ne dostavi PUTOLOVCU u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.
U slučaju potrebe bolje prodaje aranžmana PUTOLOVAC 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 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 potvrđenu rezervaciju.
Uplate ostvarene na internetskoj stranici www.putolovac.hr PUTOLOVAC prihvaća isključivo putem transakcijskog računa HR1824020061100656279 turističke agencije Putolovac d.o.o, OIB: 91320522619, Tkalčićeva 5, 10000 Zagreb, Hrvatska, Identifikacijski kod: HR-AB-01-080832542

6.4. Kategorizacija i opis usluga
Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u PUTOLOVAC 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 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 višekrevetne sobe u hotelu, smatra se uvaženim da hotelijer najčešće koristi odnosno daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem, a kvaliteta pomoćnog dodatnog ležaja isključivo ovisi o samom hotelu.
PUTOLOVAC 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 prihvatit 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.

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 dostaviti sve potrebne podatke i isprave za realizaciju putovanja i/ili ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. PUTOLOVAC ne jamči ishođenje vize Neispravne putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu nemogućnost putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje PUTOLOVCA, 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 otklanja svaku odgovornost za takvu štetu.
Djelatnik PUTOLOVCA 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 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 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, 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 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 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 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 putovanje 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. 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 skrati vremensko razdoblje putovanja PUTOLOVAC 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

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 bordara
- Za grupna krstarenja u organizaciji drugih agencija primjenjuju se uvjeti otkazivanja Odgovornog organizatora

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

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

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

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 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 zaračunava stvarne troškove zamjene ako Putnik – nositelj Ugovora otkaže 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 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 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 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-a ili promjena programa putovanja
PUTOLOVAC 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, odnosno ako neposredno prije početka izleta nastupe izvanredne okolnosti koje nije moguće predvidjeti ili izbjeći.
Ako PUTOLOVAC 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 prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka, PUTOLOVAC 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 s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog Ugovora.
Ako PUTOLOVAC 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 obeštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika PUTOLOVAC može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik u tom slučaju odriče prava na potraživanja od PUTOLOVCA za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni Ugovor o putovanju.
Ako PUTOLOVAC nije mogao na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, PUTOLOVAC 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 će prigovor rješavati na način naveden u točki 6.11. Ugovora pri čemu najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.
PUTOLOVAC 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 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 zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao Organizator putovanja za kojeg je PUTOLOVAC 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 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 ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.
PUTOLOVAC 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 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.

6.10. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora
Ovi Opći uvjeti vrijede samo za aranžmane u kojima je PUTOLOVAC odgovorni Organizator. Ovi Opći uvjeti ne primjenjuju se u ostalim slučajevima gdje je PUTOLOVAC 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 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 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 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 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 prituzbe@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 (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatražiti pismenu potvrdu da je prigovor zaprimljen. Svaki putnik – nositelj ugovora dužan je prigovor podnijeti zasebno. PUTOLOVAC neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.
PUTOLOVAC 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 može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 radnih dana. PUTOLOVAC je dužan rješavati samo one prigovore uz koje je Putnik dostavio dokaz da je prvo uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.
Ukoliko je do neispunjavanja programa ili dijela usluga došlo zbog krivnje PUTOLOVCA, 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 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 ne može utjecati, a budući je Putnik prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, nema pravo prigovora prema PUTOLOVCU.
Dok PUTOLOVAC 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 je:

Ministarstvo turizma
Samostalni sektor turističke inspekcije
Trg Republike Hrvatske 8/1
10 000 Zagreb

6.12. Zdravstveni propisi
Putnik je dužan obavijestiti PUTOLOVCA 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 ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za oštećenu ili izgubljenu 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.

6.14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja
Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, PUTOLOVAC 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 GENERALI OSIGURANJE d.d (broj police jamčevnog osiguranja: O15 – 1020000003).

6.15. Osiguranje od odgovornosti
Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, PUTOLOVAC ima kod osiguravajućeg društva GENERALI OSIGURANJE d.d, sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj P13E-1023220326.
Na zahtjev Putnika djelatnici agencije upoznati će Putnika sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju PUTOLOVAC 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 stranama.
Osobni podaci Putnika, odnosno korisnika zaštićeni su, sigurni i strogo se čuvaju. Svi djelatnici PUTOLOVCA 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 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 podatka. PUTOLOVAC 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 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 je u organizaciji bilo kojeg putovanja dužni održavati visoku razinu usluge navedene ASTA-inim Kodeksom ponašanja.

10. Završne odredbe
PUTOLOVAC 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 odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji PUTOLOVAC.
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 nadležanost suda u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Turistička agencija za usluge
Putolovac d.o.o
Tkalčićeva 5
10000 Zagreb
Hrvatska
OIB: 91320522619
Identifikacijski kod: HR-AB-01-080832542

Siječanj 2019.