

Opæi uvjeti

Uvodna napomena

Ove upute i uvjeti rezervacije i kupnje turistièkih aranžmana sastavni su dio Ugovora odnosno vouchera koji su sklopljeni izmeðu putnièke agencije Gajeta i putnika/ugovaratelja putovanja koji se prijavljuje za turistièki aranžman.

Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira putnièke agencije Gajeta može prijaviti u poslovnicu putnièke agencije Gajeta, telefonom, telefaksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, odnosno diktiranjem (faks s ovlaštenjem tereæenja) broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaæa ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo prouèio. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, putnik uplaæuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu ili ponudi nije drukèije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaæuje se najkasnije 21 dana prije poætka putovanja osim ako u programu ili ponudi nije drukèije navedeno (izuzetak je obroèno plaæanje).

Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugaèije navedeno) u pravilu ukljuèuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putnièke pristojbe zraènih luka te troškove struènog i mjesnog voðenja. Cijena aranžmana ne ukljuèuje (osim ako nije drugaèije dogovoreno):

-

Fakultativne
(neobavezne) izlete i posjete,

-

Moguæe troškove
pribavljanja i izdavanja viza,

-
Ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije, u valuti zemlje u kojoj se nalazi.

Pravo na povišenje cijene i pravo na otkaz zbog povišenja cijena

Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. Putnička agencija Gajeta može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja ugovora došlo do:

-
promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa,

-
promjena troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.),

-
promjene tarifa hotelijera i prijevoznika. Putnička agencija Gajeta može o promjeni cijene putnika izvijestiti pismeno ili usmeno.

Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati, osim u slučajevima iz st.1 ovog članka. Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto putničke agencije Gajeta ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10% putnik/ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%

Objavljene cijene rezultat su ugovora putničke agencije Gajeta s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

Popusti za djecu i druge pogodnosti

Molimo da obratite pozornost na popuste za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno prikazane kod opisa aranžmana.

Putna dokumentacija

Svi putni dokumenti biti će Vam predani najkasnije 7 dana prije polaska na put, ukoliko nije drugačije navedeno na programu. Putna dokumentacija podrazumijeva:

-

za aranžman uz vlastiti prijevoz: original voucher i eventualne pismene obavijesti,

-

za aranžman autobusom: original voucher i program putovanja,

-

za aranžman zrakoplovom: original voucher, program putovanja i zrakoplovnu kartu.

Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti u Gajetinim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Putnička agencija Gajeta ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

Informacije, proizvodi i usluge objavljeni na ovim

stranicama mogu sadržavati netoènosti ili pogreške, uključujući pogreške u cijenama. Gajeta ne jamèi za toènost informacija i odrièe se odgovornosti za bilo kakve greške ili druge netoènosti u svezi informacija o proizvodima i uslugama te posebnim akcijama u ponudi (uključujući, bez ogranièenja, cijene, fotografije, opise objekata te njihove sadržaje, opæe opise proizvoda i sl.)

Smještaj u sobe/apartmane

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izrièito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit æe bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najèešæe nije moguæ prije 16 sati na dan poèetka korištenja usluge, a isti se najèešæe moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugaèije naznaèeno. Boravak kuænih ljubimaca dozvoljen je u pojedinaènim sluæajevima uz obaveznu doplatu.

Troškovi dodatnih usluga

Ukoliko putnik podnese zahtjev za dodatne usluge ili programe koji nisu objavljeni odnosno nije poznata cijena putovanja, obvezuje se u trenutku podnošenja zahtjeva, na ime garancije plaæanja takvih usluga Gajeti uplatiti gotovinski polog u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge, odnosno ovlašæuje Gajetu da izvrši tereæenje kreditne kartice u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge.

Ukoliko u trenutku upita cijena dodatne usluge/programa nije poznata, putnik je obvezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 500,00 kn, odnosno Gajeta æe za navedeni iznos izvršiti tereæenje po kreditnoj kartici. Gajeta se obvezuje izvijestiti putnika o raspoloživosti dodatnih usluga najkasnije u roku od 5 radnih dana od podnošenja zahtjeva. Putnik se obvezuje u roku od 24 sata od zaprimanja obavijesti Gajetu o raspoloživosti dodatnih usluga uplatiti ukupan iznos cijene usluge, time da se uplaæeni gotovinski polog odnosno iznos plaæen putem kreditne kartice uraèunava u cijenu usluge. Ukoliko putnik ne izvrši uplatu u navedenom roku, Gajeta zadržava uplaæeni gotovinski polog, odnosno iznos naplaæen tereæenjem kreditne kartice.

Ukoliko Gajeta u navedenom roku obavijesti putnika o nepostojanju raspoloživih dodatnih usluga, obvezuje se u roku od 2 radna dana od davanja obavijesti, izvršiti povrat uplaæenog gotovinskog pologa, odnosno izvršiti storno uplate putem kreditne kartice.

Odustajanje od putovanja

Ukoliko drugaèije nije navedeno u ponudi/rezervaciji a putnik otkáže aranžman, Gajeta od ukupne cijene aranžmana zadržava:

do 30 dana prije polaska
10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn

29 - 22 dna 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

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Gajeta zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplačuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Gajeta će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Pri ugovaranju charter putovanja, incentive putovanja, putovanja na krstarenja, putovanja na tečajeve stranih jezika u inozemstvu, putovanja na kongrese, sajmove, daleka putovanja te drugih specifičnih programa, kao i programa koji se odvijaju u terminima božićnih, novogodišnjih, uskrasnih i ostalih blagdana, vrijede posebni uvjeti naplate troškova otkaza putovanja. Gajeta u slučaju otkaza putnika pridržava pravo naplate svih nastalih troškova, koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana, bez obzira na rokove otkaza naznačenih pod točkom 9a Općih uvjeta. Na navedena putovanja primjenjuje se posebna otkazna skala koja se nalazi u programu odnosno katalogu tih putovanja.

Usmeni otkaz

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik je dužan potvrditi u pisanim obliku bilo dopisom, telefaksom ili e-mailom. Ako putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje.

Ako putnik na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.

Osiguranje od rizika otkaza

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u točki 9 ovih Uvjeta, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva.

Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima.

U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih zapreka Gajeta zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja.

Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inozemstvu

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Gajete, pri čemu Gajeta djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pažljivo proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

Otkaz putovanja od strane Gajete ili promjena programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Gajeta zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. Gajeta zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. Gajeta zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su neki od njih: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Ukoliko Gajeta otkáže

putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Gajetu, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika Gajeta pretrpila dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. Gajetin pratitelj će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Gajeta može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Gajeta nije odgovorana za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

Devizni i carinski propisi

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj.

Zdravstveni propisi

Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Prilikom putovanja u te zemlje putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika.

Kod prijevoza

autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim 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.

Reklamacije

Naglašavamo da je u interesu putnika da svoj prigovor svakako upiše u knjigu žalbe kod davatelja usluga na licu mjesta, koji æe nastojati pružiti ugovorenu uslugu, odnosno ispraviti greške. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na naèin kako je ugovoreno. Potvrdu putnik mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Gajeta takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Za rješavanje reklamacije na usluge u inozemstvu, obvezno treba poštivati pravilo prijave prigovora uz izdavanje potvrde na licu mjesta i rok za podnošenje reklamacije. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Organizator æe rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora ili tijekom putovanja. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odrièe posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odrièe prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseæi iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti veæ iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

U sluèaju sklapanja ugovora po «Fortuna sistemu» putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Gajeta æe sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Splitu. Mjerodavno pravo æe biti Hrvatsko pravo.

Obveze Gajete

Gajeta je dužana brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim obièajima u turizmu. Gajeta je dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Gajeta æe sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani naèin (ukljuèujuæi poštivanje obveze mjesta ukrcaja i iskrcaja putnika), osim u sluèaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguæe Gajeta æe u takvim sluèajevima ponuditi zamjensko rješenje. Gajeta nije dužna pružati usluge van ovih Uvjeta. Gajeta ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

Obveze putnika

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima (npr. hoteli, hosteli, apartmani, koledž, rezidencije, privatni smještaj i dr.) odnosno sredstvima prijevoza

i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje Programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga Gajete. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Gajetom. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja, Gajeta osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Gajeta nije dužna snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

Uvjeti prijevoza putnika u zračnom prijevozu

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Gajete, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru o putovanju ili na drugom odgovarajućoj ispravi.

Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Gajeta ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

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.

Gajeta se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili

dati treæoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge.

Iznimka od davanja osobnih podataka treæim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog sluèaja i bolesti, osiguranje od rizika ošteæenja i gubitka prtljage i dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zakljuèi policu osiguranja osobni podaci proslijediti æe se osiguravajuæem društvu.

Osobni podaci putnika èuvati æe se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o naèinu prikupljanja, obrade i èvanja osobnih podataka.

Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Gajete.

Završne odredbe

Ovi opæi Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Gajetom, odnosno s ovlaštenom putnièkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Gajete. Moguæa/predviðena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o turoperatorima - inozemnim organizatorima putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaæa program i uvjete putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja iskljuèuje sva ranija izdanja. U Splitu, 22.rujna 2009.