



## AUTOTRANS d.o.o. za javni prijevoz putnika u cestovnom prometu, trgovinu, usluge i turistička agencija

utemeljeno 1947

Hrvatska • 51557 Cres, Šetalište 20. travnja 18 • p.p. 288

tel. +385 51 66 03 00 fax: +385 51 21 19 88

E-mail: [autotrans@ri.t-com.hr](mailto:autotrans@ri.t-com.hr) [www.autotrans.hr](http://www.autotrans.hr)

TURISTIČKA AGENCIJA • ID cod: HR-AB-51-040017902

# OPĆI UVJETI ZA TURISTIČKE USLUGE

## 1. SADRŽAJ USLUGE

Turistička agencija Autotrans (nastavno turistička agencija) jamči provedbu turističke usluge prema programu i/ili promidžbenom materijalu koji ste primili. Sadržaj turističke usluge agencija će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, prometne neugode, i sl.). Turistička agencija ne odgovara za provedbu turističke usluge kojoj nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji.

Turistička agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internet stranicama kao ni za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenog materijala i programa na koje je skrenuta pažnja korisniku turističke usluge (nastavno putniku) prije zaključenja Ugovora pa se u tom smislu mjerodavnima smatraju podaci navedeni na Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

## 2. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za turističke usluge primaju se u poslovnica turističke agencije i u poslovnica ovlaštenih turističkih agencija posrednika, dostavom potrebnih podataka faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave turistička agencija će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun) i kada turistička agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke i/ili dokumente potrebne za realizaciju turističke usluge, te je odgovoran za svu štetu koja za njega ili organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

U slučaju da je putnik maloljetno dijete, a ugovaratelj putovanja nije roditelj (skrbnik) tog djeteta, ugovor se smatra obvezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada su ispunjene gore navedene pretpostavke i kada se roditelj (skrbnik) djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama ugovora, potpisom tog ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti.

a) Ukoliko u programu nije drukčije navedeno prilikom prijave za turističku uslugu putnik uplaćuje 40 % vrijednosti iste a ostatak do ukupne cijene najkasnije 45 dana prije polaska za krstarenja i daleka putovanja, a 21 dan prije polaska za ostale usluge. Ukoliko putnik ne ispuni ovu obavezu smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene kapare.

b) Za izlet, transfer, prijevoz autobusom putnik je dužan najkasnije 7 dana prije izleta uplatiti 100% cijene.

c) Za zrakoplovnu kartu putnik je prilikom izdavanja dužan uplatiti 100% cijene.

d) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se kapara prema cijeniku odgovornog organizatora. Turistička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene kapare. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, turistička agencija će zadržati uplaćenu kaparu.

e) Ukoliko gost na nekom od prodajnih mjesta turističke agencije rezervira smještaj koji će početi koristiti isti dan i koji će u cijelosti uplatiti u objektu smještaja, turistička agencija će za trošak rezervacije naplatiti, ukoliko ugovorom sa smještajnim objektom nije drukčije određeno, manipulativni trošak u visini od 40,00 kuna po rezervaciji. Na temelju uplaćenog manipulativnog troška gost će primiti pismenu potvrdu rezervacije koja sadrži sve neophodne podatke o smještaju.

Iznos koji je putnik uplatio turističkoj agenciji više od mjesec dana prije početka realizacije ugovorene usluge smatra se kaparom i ista se uračunava u cijenu usluge.

## 3. SADRŽAJ I CIJENA TURISTIČKE USLUGE

Sadržaj turističke usluge uključuje sve što je turistička agencija navela u programu/promidžbenom materijalu za tu turističku uslugu.

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, lučke pristojbe, ulaznice, putno osiguranje, napojnice i sl. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na osnovnu cijenu.

Ukoliko to turistička agencija zatraži putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima na koji iznos agencija ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Turistička agencija ne odgovara za promjenu cijena istih koja može nastati od trenutka kada je putovanje objavljeno do njegove realizacije.

Cijene turističkih usluga su objavljene u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znala ni mogla utjecati.

## 4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisano u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfort, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti turističku agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom.

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju turističku agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

## 5. PROMJENA PROGRAMA

Turistička agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1 ovih općih uvjeta). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret turističke agencije.

Turistička agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a putnikov nedolazak smatrat će se otkazom turističke usluge. Turistička agencija posebice pridržava pravo na promjenu sata i dana polaska zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

Ako turistička agencija prije početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena) bez odgađanja će o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku i ponuditi mu izmijenjeni ugovor. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti turističke agencije prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti.

## 6. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA OTKAZ

Turistička agencija može otkazati putovanje potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a nastup kojih u vrijeme objave i prodaje programa turističkoj agenciji bi bio opravdanim razlogom da se program ne objavi i ne prima prijave putovanja.

Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje odnosno u slučaju otkaza prema vlastitom izboru primjenjuju se troškovi otkaza iz ovih općih uvjeta.

Turistička agencija može također otkazati putovanje ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Uz program svakog putovanja turistička agencija objavljuje minimalan broj putnika. Turistička agencija je dužna sve putnike izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka paketa aranžmana i 32 sata prije početka izleta, transfera, prijevoza autobusom te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos putovanja, a isti se odriču prava na eventualnu naknadu štete. Putnik nema pravo na povrat uplaćenih troškova za osiguranje, ishodovanje viza, cijepjenja i sličnih usluga.

## 7. ODUSTAJANJE PUTNIKA

Ako putnik želi otkazati turističku uslugu, mora to učiniti pismeno. Datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun naknade štete. Obračun naknade štete za otkaz obračunava se na cjelokupan iznos cijene turističke usluge. Kapara će se uračunati u obračun naknade štete, a obračun će se vršiti prema sljedećoj ljestvici:

- Odmore, skijanje, putovanja u RH
- Za otkaz do 30 dana prije početka korištenja usluge turistička agencija zadržava 10% cijene usluge a najmanje 100 kuna, za otkaz od 29 do 22 dana prije usluge 30%, za otkaz od 21 do 15 dana prije usluge 40%, za otkaz od 14 do 8 dana prije usluge 80%, za otkaz od 7 do 0 i nakon početka usluge 100% cijene usluge odnosno cijeli iznos kapare
- Europska putovanja, daleka i poslovna putovanja, tečajevi stranih jezika
- Krstarenja prema Općim uvjetima za krstarenja turističke agencije
- Putovanja zrakoplovom – prema uvjetima zrakoplovne kompanije
- Izleti, transferi, povremeni prijevozi

- do 8 dan prije polaska 10%, 7 do 4 dana prije polaska 50 %, 4 do 2 dana prije polaska 80%, 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 %

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže turističku uslugu nakon njezina početka, turistička agencija će zadržati cjelokupni naplaćeni iznos na ime naknade pretrpljene štete. Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepjenja

i sl. Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, turistička agencija zadržava pravo naknade štete u visini stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje turističku uslugu nađe novog korisnika iste rezervacije, turistička agencija će zaračunati stvarne troškove uzrokovane zamjenom.

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u ovoj točki, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se kod prve uplate odnosno prilikom sklapanja Ugovora i nije ga moguće uplatiti naknadno. Osigurani slučaj je pokriven jedino ukoliko je uplata usluge izvršena u cijelosti. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku i općim uvjetima osiguravajućeg društva.

Ukoliko se ime i prezime putnika koji se prijavio na putovanje (npr. kod izdavanja zrakoplovnih karata) razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji turistička agencija ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netočnim podacima. Ukoliko do ispravke ne dođe na vrijeme i putnik bude u situaciji da se ne može iz navedenog razloga prijaviti na let turistička agencija nije odgovorna za nastalu štetu.

## 8. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE

Turistička agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog stručnjaka, te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno pravilima struke i običajima u turizmu.

Turistička agencija je dužna putniku staviti na raspolaganje program/promidžbeni materijal i ove opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, pružiti sve navedene usluge, upoznati ga sa izvorima informacija o zemlji u koju putuje, osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka, mišljenjem Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH o stupnju rizičnosti putovanja u izabranu zemlju.

## 9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata, te posljedice koje proizlaze iz gubitka ili krađe tijekom putovanja, snosi putnik.
  - ishodovati vizu, agencija nije odgovorna za ishodovanje iste i u slučaju otkaza putovanja zbog nedobivanja vize – agencija ne preuzima nikakvu odgovornost i obračunava troškove otkaza prema čl.7 ovih Općih uvjeta.
  - cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju turističku agenciju te se obračunavaju otkazni troškovi iz točke 7 ovih općih uvjeta.
  - poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja,
  - pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri,
  - pridržavati se napatuka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije,
  - prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku turističke agencije predložiti dokument o plaćenju aranžmana (ugovor, voucher, kartu, potvrdu o uplati, kopiju virmana.).
- U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara turističkoj agenciji za počinjeni štetu.

## 10. PRTLJAGA

Kod prijevoza zrakoplovom putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage ukoliko je to predviđeno odredbama zračnog prijevoznika. Eventualne troškove prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na besplatan prijevoz 1 komada prtljage i skija ili snowboarda. Nije dopušteno nositi sanjke ili bob. Obveza je putnika voditi brigu o svojim osobnim stvarima unijetim u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom.

Turistička agencija nije odgovorna za uništenu ni otuđenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili otuđenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Turistička agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

## 11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu turistička agencija je dužna ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem.

Turistička agencija je dužna upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju turistička agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana, a koji putnička agencija ima zaključen s Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. Rijeka.

## 12. UVJETI PRIJEVOZA PUTNIKA

Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati.

Uvjeti prijevoza putnika i prtljage u cestovnom prijevozu definirani su od strane cestovnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati.

## 13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nevaljetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; turistička agencija neće primiti u postupak grupne prigovore.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu pružanja usluge, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika turističke agencije, a ako istog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom turističke agencije i izvršiteljem usluga u dobroj vjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponudeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, turistička agencija neće uzvati naknadnu putnikovu reklamaciju niti se na istu obvezuje odgovoriti.

- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom turističke agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu te po jedan potpisani primjerak zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe turističke agencije.

- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja putnik predaje pismeni prigovor turističkoj agenciji na adresu: Autotrans d.o.o., turistička agencija, Šetalište 20.travnja 18, 51557 Cres ili na telefaks 051 334 894 ili na e-mail: [atravel@autotrans.hr](mailto:atravel@autotrans.hr). Pisani i usmeni prigovor moguće je podnesti i u poslovnicama turističke agencije. U postupak će se primati samo potpuno dokumentirani prigovor primljen u ostavljenom roku i potpisan po ovlaštenoj osobi iz prethodnog stavka ove točke s eventualnim priložima ( računi za dodatne troškove i sl.)

- dok se turistička agencija pisмено ne očituje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe u rješavanju nastale situacije.

- Turistička agencija i putnik će eventualno nastali spor nastojati riješiti sporazumno a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Rijeci. Mjerodavno pravo bit će hrvatsko pravo.

## 14. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Turistička agencija će kao poslovnu tajnu čuvati sve što je saznala o putniku i bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika.

Turistička agencija neće davati osobne podatke putnika bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja putnika, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.

## 15. OSIGURANJE JAMČEVINE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na ugovoru o organiziranju putovanja. Ugovor o organiziranju putovanja je ujedno Potvrda o osiguranju jamčevine i omogućava putniku neposredno ostvarivanje prava na naknadu materijalne štete.

## 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti za turističke usluge sastavni su dio Potvrde i Ugovora koji putnik sklapa s turističkom agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih uvjeta, moraju biti navedena uz tekstu programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Stupanjem na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti sva ranija izdanja.

U Rijeci, 02. travnja 2015.

Trgovački sud u Rijeci; MBS: 040017902, Temeljni kapital: 74.833.600,00 kuna uplaćen u cijelosti, OIB: 19819724166, PDV ID Br.HR19819724166  
Predsjednik N.O.: I. Radošević, Uprava: Z. Krmpotić, dipl.oec. (predsjednik), I. Krmpotić, dipl.oec. (član), T. Brdar, ing.(član)

HAAB d.d. Zagreb  
Erste&Steiermaerkische bank d.d.  
Erste&St.bank d.d. SWIFT: ESBCHR22  
RBA d.d. Zagreb  
PBZ d.d. Zagreb  
KENTBANK d.d.Zagreb  
Banka Kovanica d.d. Varaždin  
Zagrebačka banka d.d. Zagreb  
BKS BANK d.d. Rijeka  
SBERBANK d.d. Zagreb

IBAN:HR94 2500 0091 1010 0288 2  
IBAN:HR58 2402 0061 1003 8813 0  
IBAN:HR76 2402 0061 5000 1141 3  
IBAN:HR88 2484 0081 1035 9919 3  
IBAN:HR10 2340 0091 1102 3838 1  
IBAN:HR61 4124 0031 1707 0116 7  
IBAN:HR79 4133 0061 1042 0832 2  
IBAN:HR54 2360 0001 1021 4628 1  
IBAN HR48 2488 0011 1001 2129 1  
IBAN HR06 2503 0071 1000 8505 6