



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

## Opći uvjeti poslovanja

### Opći uvjeti organizacije programa

#### **1. OPĆE ODREDBE**

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između turističke agencije Doživljaj Mediterana d.o.o - [www.mediterranean-experience.hr](http://www.mediterranean-experience.hr) (u daljnjem tekstu: Agencija) i korisnika/putnika koji prijavljuje odabrani program/aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

#### **2. SADRŽAJ PROGRAMA/ARANŽMANA**

Organizator putovanja, Agencija jamči provedbu odabranog programa/aranžmana prema opisu istog objavljenog bilo na mrežnim stranicama Agencije, bilo na stranicama treće osobe u procesu realizacije programa ili dostavljenih direktno kupcu u obliku posebne Ponude/Ugovora. Sadržaj programa/aranžmana organizator 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 i sl.).

#### **3. PRIJAVE I UPLATE**

Prijave za program/putovanje primaju se u poslovnicu organizatora putovanja putem interneta, telefonski ili telefaksom. Prilikom prijave korisnik/putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja. a) Prilikom prijave kupac uplaćuje 40 % vrijednosti usluga/aranžmana, a preostalih 60 % iznosa treba uplatiti najkasnije 14 dana prije polaska na put. b) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija u iznosu od 5% vrijednosti zatražene rezervacije. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. Korisnik/putnik je suglasan da ne potražuje kamatu zbog plaćanja unaprijed. Potpisivanjem ugovora, vaučera ili prijavnice, odnosno navođenjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za korisnika/putnika i za organizatora.

#### **4. SADRŽAJ I CIJENA USLUGA / ARANŽMANA**

Sadržaj usluga/aranžmana i njihova cijena čini sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u našim programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u odredištu u kojem boravite te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Cijene usluga/aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drukčije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge, sve potrebne usluge za održavanje skupa, incentive ili team building programa i organizaciju programa. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drukčije dogovoreno): fakultativne izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10%, putnik ima pravo odustati od aranžmana bez troška otkaza i to agenciji saopćiti u roku od 48 sati od primljene obavijesti u usmenom ili pismenom obliku. Ne otkáže li putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putnik nema pravo na naknadu štete.

#### **5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponuđeni 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. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja.

#### **6. PROMJENA PROGRAM**

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 2). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Agencija također zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja izvanrednih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja (izmijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode i druge okolnosti na koje Agencija ne može utjecati), i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

#### **7. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ**

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa organizatoru bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Organizator može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator putovanja objavljuje minimalan broj putnika. Organizator je dužan sve kupce izvijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

## **8. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PROGRAMA / PUTOVANJA**

Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pisano. Datum pisanog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema sljedećoj ljestvici:

- za otkaz do 60 dana prije puta organizator naplaćuje 10% cijene aranžmana, odnosno iznos akontacije
- za otkaz od 59 do 22 dana prije puta 30%,
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 60%,
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%,
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put organizator će naplatiti 100 % cijene aranžmana,
- ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene nadnevka polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava.

## **9. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA**

Da bi putnik izbjegao troškove u slučaju otkaza putovanja može uplatiti osiguranje od rizika otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora i nije ga moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku Osiguravajućeg društva. Što se ima smatrati nepredviđenom zaprekom navedeno je u polici osiguranja. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza niti trošak nabavke vize, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

## **10. PUTNO OSIGURANJE**

Cijena putovanja ne uključuje osiguranja od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, osiguranje od rizika otkaza putovanja, niti zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem ugovora smatra se da je putniku bio ponuđen i preporučeni paket putnih osiguranja, te dani na uvid uvjeti osiguranja prije kupnje.

## **11. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Organizator je dužan brinuti o izvršenju usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti 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 možebitnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 2.) te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.



**Mediterranean  
Experience**  
D u b r o v n i k D M C

## **12. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može, na zahtjev putnika, kada je to moguće uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje viza.
- 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 organizatora putovanja te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 8.,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja,
- pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri.
- pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom organizatora putovanja.
- prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original vaučer, potvrdu o uplati, kopiju virmana).

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

## **13. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi nužno mogle ozbiljno ugroziti njegovo zdravlje tijekom trajanja putovanja/aranžmana (ako iz zdravstvenih razloga traži određenu vrstu liječničkog tretmana, primjenu lijeka ili posebnu ishranu uvjetovanu medicinskom terapijom, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

## **14. PRTLJAGA**

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do težine koju određuje zračni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do dvije godine starosti nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. 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 autobusa dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami nose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

dragocjenosti u hotelu (preporuča se pohrana u sef). Prijavu za oštećenu ili izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

#### **15. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE**

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ako kupac nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Korištenje smještaja najčešće nije moguć prije 15.00 sati na dan početka usluge, a isti se moraju obično napustiti do 10.00 sati ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Dolaske iza 18.00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drukčije naznačeno. Brojem raspoloživih kreveta u privatnom smještaju određen je i najveći mogući broj gostiju u sobi ili apartmanu tj. apartman ili sobu se ne može smjestiti više gostiju. Dijete se računa kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane agencije. U sobe/apartmane nije dozvoljeno dovođiti kućne ljubimce ako nije drukčije navedeno, a ako je dozvoljeno, plaća se doplata za boravak kućnih ljubimaca.

#### **16. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja **Croatia osiguranje d.d. Zagreb**, Vatroslava Jagića 33, tel. + 385 (0) 1/6332 222, ili na fax + 385 (0) 1/63 32 020 te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Pri kontaktiranju osiguranja, obavezno se pozvati na ime Agencije i njen OIB 68762372382 - kao referentni broj pod kojim se vodi polica osiguranja.

#### **17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva **Croatia osiguranje d.d. Zagreb**, Vatroslava Jagića 33, tel. + 385 (0) 1/6332 222, ili na fax + 385 (0) 1/63 32 020, ugovorenu policu o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnosi na paket-aranžman. Pri kontaktiranju osiguranja, obavezno se pozvati na ime Agencije i njen OIB 68762372382 - kao referentni broj pod kojim se vodi polica osiguranja.

#### **18. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pisani prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu, korisnik/putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.
- najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pisanu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku 8 dana.
- organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.
- dok organizator ne donese rješenje, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.

Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

#### **19. NADLEŽNOST SUDA**

U smislu točke 18. ovih uvjeta, kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.

#### **20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Osobni podaci fizičkih osoba (klijenta/putnika/ispitanika) prikupljaju se u svrhu izvršavanja poslovnih obveza u djelatnosti turističke agencije sukladno Zakona o pružanju usluga u turizmu.

U svrhu zaštite istih, a temeljem Zakona o zaštiti podataka, Agencija postupa i u skladu sa svojim Pravilnikom o prikupljanju, obradi i zaštiti osobnih podataka.

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno za izričito navedeni program/aranžman. Potpisom Ugovora odnosno prihvaćenjem takvih jasno objavljenih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, putnik ovlašćuje Agenciju da podatke koristi u svrhu komunikacije s njim kao i realizacije tražene usluge.

Klijenti/putnici/ispitanici imaju pravo u svako doba odustati od dane privole i zatražiti prestanak daljnje obrade njihovih podataka.

Podaci se mogu prikupljati isključivo i jedino za unaprijed utvrđeni, pojedinačni program/aranžman.

Informacija o svrsi prikupljanja pojedinih podataka javno je dostupna na web stranici Agencije i/ili treće osobe u procesu realizacije programa (organizator kongresa ili putovanja)

Klijent/putnik/ispitanik nedvojbeno treba biti upoznat sa uvjetima i pravilima struke/projekta, u svrhu kojih se traže njegovi osobni podaci, te daje svoju pisanu privolu.

Stručno i administrativno osoblje Agencije koja prikuplja i obrađuje osobne podatke dužno je poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja, od nedopuštenog pristupa ili nedopuštene primjene, nedopuštenog objavljivanja i svake druge zlouporabe, te utvrditi obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka.



**Mediterranean  
Experience**  
Dubrovnik DMC

Agencija se obvezuje da iste neće iznositi iz zemlje niti ih dostavljati trećim osobama osim u svrhu realizacije pojedinih usluga, koje su predmet samog zahtjeva putnika (npr. sklapanje nekog od oblika putnog osiguranja, ishođenje viza, hotelske rezervacije, avionske karte i sl.)

Nakon obavljenog programa, tj. ostvarenjem svrhe za koju su podaci prikupljeni, isti se, sukladno uvjetima pojedinih ugovora, a po isteku zakonskih rokova prava žalbe, nužno uništavaju.

Podaci u pisanom obliku, uništavaju se rezačem papira, dok se oni pohranjeni na serveru trajno brišu.

#### **21. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s Agencijom. Moguća/predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora korisnik/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete programa/putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.