



TRAVEL MATTERS – PUTOVANJA NA ŠESTU OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima putovanja uređuju se međusobni odnosi između turističke agencije Travel Matters – putovanja na šestu, OIB: 33044834575 (u daljnjem tekstu: Travel Matters), kao organizatora putovanja, i putnika (u daljnjem tekstu: Putnik), kao kupca putovanja.

Ovi opći uvjeti putovanja nadopunjuju posebne odredbe ugovora između Travel Mattersa i Putnika, njegov su sastavni dio, te obvezuju obje strane. U slučaju neslaganja općih uvjeta putovanja s odredbama međusobno sklopljenog ugovora o organiziranom putovanju, vrijede i primjenjuju se posebne odredbe ugovora.

Izrazi koji se koriste u ovim općim uvjetima putovanja, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. ARANŽMAN

2.1 SADRŽAJ ARANŽMANA

Travel Matters objavljuje program putovanja za svako putovanje koje organizira. Program putovanja sadrži glavna obilježja usluga putovanja (odredište, plan putovanja, razdoblje boravka, broj noćenja ukoliko je uključen, smještaj, itd.), ukupnu cijenu i načine plaćanja, te ostale podatke od značaja za putovanje.

Travel Matters obvezuje se ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na opisani način, u navedenom razdoblju i prema ugovorenoj cijeni, osim u slučaju izvanrednih okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti ukloniti.

2.2 KATEGORIZACIJA I USLUGE

Smještajni objekti i smještajne jedinice, ugostiteljski objekti, prijevozna sredstva i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji nadležne turističke organizacije u trenutku objave programa putovanja, različiti su i nisu usporedivi po destinacijama, pa ni u okviru iste destinacije.



Travel Matters ne odgovara za opise usluga u katalogima, publikacijama ili na web stranicama neposrednih pružatelja usluga (npr. hotela, prijevoznika, i dr.). Travel Matters odgovara samo za opise usluga u svojim programima putovanja, odnosno na svojoj web stranici.

2.3 PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do određene težine, odnosno količine, sukladno pravilima i tarifi prijevoznika. Travel Matters će pravovremeno pružiti Putniku sve potrebne informacije o prijevozu prtljage. Putnik će pravovremeno obavijestiti Travel Matters ukoliko putuje s posebnom prtljagom izvan standardnih dimenzija. Travel Matters će poduzeti potrebne korake kako bi omogućio Putniku putovanje s posebnom prtljagom, ali ne jamči ispunjenje takvog zahtjeva, niti odgovara za njegovo izvršenje.

Putnik je dužan brinuti o svojoj prtljazi, stvarima, vrijednostima i dokumentima za vrijeme trajanja putovanja. Također, dužnost je Putnika da vidljivo označi svoju prtljagu s osobnim podacima, i da osobne dokumente, stvari i vrijednosti ne ostavlja u parkiranoj prijevoznoj sredstvu. Preporučuje se da se dokumenti, zlato, vrijedne stvari, tehnički instrumenti i lijekovi nose isključivo u ručnoj prtljazi. Travel Matters nije odgovoran za izgubljenu ili oštećenu prtljagu.

U zrakoplovnom prijevozu za gubitak prtljage odgovara isključivo zrakoplovni prijevoznik, sukladno međunarodnim propisima koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u zrakoplovnom prijevozu, Putnik ispunjava PIR obrazac zrakoplovnog prijevoznika te jedan primjerak predaje predstavniku prijevoznika ili drugoj ovlaštenoj osobi, a jedan primjerak zadržava za sebe.

2.4 SMJEŠTAJ

Raspored smještaja u sobama, apartmanima ili drugim smještajnim jedinicama određuje recepcija smještajnog objekta u kojem Putnik boravi. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio točno određenu sobu, odnosno sobu posebnih dimenzija ili drugih značajki, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za smještaj u pojedinom smještajnom objektu, odnosno destinaciji opisanoj u programu putovanja.

Smještaj se vrši na način i u vrijeme navedeno u programu putovanja. Ukoliko ništa nije navedeno, smještaj u sobu vrši se nakon 16 sati na dan početka korištenja usluge, a soba se napušta najkasnije do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. U suprotnom Putnik je odgovoran za eventualno nastale dodatne troškove.



Travel Matters izaći će u susret svim dodatnim zahtjevima Putnika u pogledu smještaja (kvaliteta komfora, položaj sobe, pogled, kat i sl.) ukoliko na taj način ne ometa uredno izvršenje programa putovanja, pri čemu ne jamči ostvarenje takvih zahtjeva, niti odgovara za bilo kakve dodatne troškove koji mogu nastati kao posljedica zahtjeva Putnika.

Trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu s kategorizacijom i propisima domicilne zemlje po pravilu su na bazi standardne dvokrevetne sobe s jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su najčešće drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje, i mogu bitno pogoršati kvalitetu smještaja.

2.5 PREHRANA I PRIJEVOZ

Raznovrsnost i kvaliteta hrane ovise o visini cijene aranžmana, kategorije ugostiteljskog objekta, destinaciji i lokalnim običajima, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija).

Usluga 'all inclusive' ili bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.

Doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumijeva buffet doručak.

Prijevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijima koji vrijede u zemlji u kojoj je registriran prijevoznik kojeg angažira Travel Matters, i primjenjuju se propisi i pravila određeni od strane prijevoznika (npr. zabranjeno je tijekom prijevoza u turističkom autobusu ustajati, hodati, jesti, itd.). Putnik je dužan prihvatiti svako ponuđeno mjesto u prijevoznom sredstvu. Travel Matters može za prijevoz angažirati sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uvjete predviđene propisima, kao i druga prijevozna sredstva.

Za vrijeme vožnje u turističkim autobusima, WC autobusa nije u upotrebi, osim ukoliko to nije posebno odobreno. Putnik je dužan svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prijevoznom sredstvu nadoknaditi na licu mjesta.

Putnik je dužan primjereno se ponašati u prijevoznom sredstvu i poštovati prometne propise i pravila o prijevozu putnika.

Plan putovanja, pauze, mjesta i vrijeme njihovog trajanja, određuje voditelj putovanja. Voditelj putovanja zadržava pravo, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili sigurnosnih i sličnih okolnosti, promijeniti plan putovanja, ili redoslijed obilazaka lokaliteta.

Prijevoz Putnika zračnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prijevoznim sredstvima direktna je odgovornost navedenih prijevoznika, određena u skladu s propisima i običajima kojima se reguliraju spomenute vrste prijevoza, te kao takav nije odgovornost Travel Mattersa.



2.6 CIJENA

Cijena aranžmana odnosi se na sve usluge koje su obuhvaćene sadržajem aranžmana, uključujući i poreze, te prema potrebi i sve dodatne naknade, pristojbe i ostale uključene troškove, odnosno naznaku vrste dodatnih troškova koje će Putnik možda morati snositi, ukoliko ih nije moguće razumno izračunati prije sklapanja ugovora o organiziranom putovanju.

Cijena aranžmana ne odnosi se na posebne usluge koje nisu obuhvaćene sadržajem aranžmana i koje Putnik posebno ugovara, odnosno plaća. Travel Matters informirat će Putnika o posebnim uslugama koje je u mogućnosti ponuditi i koje se odnose na određeni aranžman. Posebne usluge, u pravilu, ugovaraju se prilikom prijave za putovanje i njihova se cijena dodaje cijeni aranžmana.

Cijena aranžmana izražena je u kunama. Cijena je formirana na osnovu poslovne politike Travel Mattersa i ne može biti predmet prigovora Putnika. Cijene usluga u inozemnim valutama koje su obuhvaćene sadržajem aranžmana ili se posebno ugovaraju prilikom prijave putovanja preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju poslovne banke Travel Mattersa, na dan objave programa putovanja, odnosno na dan ugovaranja posebnih usluga.

Posebne usluge koje Putnik zatraži tijekom putovanja, a koje je Travel Matters u mogućnosti pružiti, plaćaju se neposredno voditelju putovanja, u valuti zemlje u kojoj se usluge pružaju. Sve ostale posebne usluge koje Putnik zatraži tijekom putovanja, Putnik osobno ugovara s neposrednim pružateljima usluga, te u potpunosti snosi odgovornost za iste.

Travel Matters zadržava pravo izmjene objavljenih cijena aranžmana i nakon sklapanja ugovora o organiziranom putovanju u slučaju promjene cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge obuhvaćene ugovorom, a koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje aranžmana (uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama i sl.) ili promjene deviznih tečajeva koji su relevantni za određeni aranžman.

Povećanje cijene moguće je najkasnije 30 dana prije početka putovanja, pri čemu Travel Matters može, u slučajevima iz prethodnog stavka, jednostrano i bez suglasnosti Putnika povećati cijenu do najviše 8% ukupne cijene aranžmana, o čemu je dužan obavijestiti Putnika pisanim putem. Ukoliko povećanje cijene premašuje 8% ukupne cijene aranžmana, Putnik može u roku od 6 dana prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid. U slučaju da Putnik raskine ugovor o organiziranom putovanju, Travel Matters može Putniku ponuditi zamjenski aranžman, po mogućnosti jednake kvalitete, ili u roku od 12 dana od raskida ugovora vratiti uplaćeni novac.



Naknadna sniženja cijena aranžmana ne mogu se odnositi na već zaljučene ugovore o organiziranom putovanju, i ne mogu biti osnova bilo kakvog prigovora Putnika prema Travel Mattersu, osim ako zakonom nije drukčije propisano.

3. PRIJAVA ZA PUTOVANJE

Prijave za putovanje vrše se putem elektroničke pošte, odnosno drugih sredstava daljinske komunikacije. Travel Matters pružit će Putniku, prije sklapanja ugovora, sve odgovarajuće i relevantne informacije o putovanju, na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku, i na hrvatskom jeziku. Tako pružene informacije čine sastavni dio ugovora o organiziranom putovanju i ne mogu se mijenjati, osim ako se ugovorne strane o tome izričito drukčije suglase.

Travel Matters obavijestit će Putnika o postojanju i o razini rizika putovanja u određene zemlje, sukladno preporukama i upozorenjima Ministarstva vanjskih i europskih poslova Republike Hrvatske. Sklapanjem ugovora o organiziranom putovanju, Putnik potvrđuje da je upoznat s eventualnim rizicima putovanja te da iste prihvaća na vlastitu odgovornost.

Prijava za putovanje postaje važeća ispunjavanjem prijavnice za organizirano putovanje.

4. SKLAPANJE UGOVORA, PRIJENOS UGOVORA I RASKID UGOVORA

4.1 SKLAPANJE UGOVORA

Pri sklapanju ugovora o organiziranom putovanju ili u roku od 6 dana od dana sklapanja ugovora, Travel Matters poslat će Putniku primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru u papirnatom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Ugovor se smatra sklopljenim nakon što su se ugovorne strane suglasile o bitnim sastojcima ugovora, što se potvrđuje ispunjavanjem prijavnice za organizirano putovanje, uplatom nepovratnog depozita u iznosu od 200,00 kn, i izdavanjem ugovora u dva primjerka. Ispunjavanjem prijavnice za organizirano putovanje Putnik u svoje ime i u ime svih osoba iz prijavnice, potvrđuje da je upoznat s ovim općim uvjetima, s programom putovanja, i s mogućnostima putnog osiguranja, te da ih u cjelosti prihvaća.

Prilikom ispunjavanja prijavnice Putnik je dužan Travel Mattersu pružiti sve potrebne podatke, uključujući i osobne podatke, te pravovremeno dostaviti ili predočiti svu dokumentaciju koja je od značaja za određeno putovanje, odnosno aranžman. Putnik odgovara za ispravnost i valjanost podataka, odnosno dokumentacije, te prihvaća sve ugovorene obveze, kao i eventualne posljedice koje mogu nastati na temelju zakona.



4.2 PRIJENOS UGOVORA

Putnik može prenijeti ugovor o organiziranom putovanju na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako o tome najkasnije 30 dana prije početka putovanja pisanim putem obavijesti Travel Matters.

Putnik, kao prenositelj, i primatelj ugovora o putovanju solidarno odgovaraju za plaćanje iznosa ukupne cijene aranžmana, kao i za sve eventualne dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz takvog prijenosa ugovora. Travel Matters obavijestit će Putnika o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, te mu pružiti odgovarajuće dokaze za sve takve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove.

4.3 RASKID UGOVORA

Putnik može raskinuti ugovor o organiziranom putovanju u bilo kojem trenutku prije početka putovanja slanjem pisane obavijesti. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova. Ukoliko ugovorom nije utvrđeno drugačije, Travel Matters će od Putnika koji raskine ugovor naplatiti standardnu naknadu za raskid ugovora, odnosno otkazne troškove koji se obračunavaju prema sljedećoj ljestvici:

- depozit ukoliko se putovanje otkáže > 45 dana prije početka putovanja
- 40 % ukoliko se putovanje otkáže od 45 do 30 dana prije početka putovanja
- 60 % ukoliko se putovanje otkáže 29 do 22 dana prije početka putovanja
- 80 % ukoliko se putovanje otkáže 21 do 15 dana prije početka putovanja
- 90 % ukoliko se putovanje otkáže 14 do 8 dana prije početka putovanja
- 100 % ukoliko se putovanje otkáže < 8 dana prije početka putovanja

Ukoliko se Putnik ne pojavi na dogovorenom mjestu i u dogovoreno vrijeme za početak putovanja, ili raskine ugovor o organiziranom putovanju nakon početka putovanja, Travel Matters naplatit će Putniku cjelokupni iznos aranžmana.

Osim toga, Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju prije početka putovanja bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj



blizini i koje znatno utječu na ostvarenje putovanja ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Tada Putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za organizirano putovanje, ali nema pravo na dodatnu odštetu. Putnik je obavezan dostaviti Travel Mattersu dokaz o nastupu navedenih okolnosti, a na zahtjev Travel Mattersa i druge odgovarajuće dokaze.

U slučaju kada su stvarni troškovi Travel Mattersa viši od navedenih iznosa standardne naknade za raskid, uključujući i situaciju kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od navedenog iznosa standardne naknade, Travel Matters će naplatiti Putniku naknadu za raskid ugovora u visini ukupne cijene ugovorenog aranžmana, umanjene za eventualni iznos uštede troškova Travel Mattersa. Na zahtjev Putnika, Travel Matters obrazložiti će iznos tako određene naknade za raskid ugovora.

Travel Matters može raskinuti ugovor o organiziranom putovanju prije početka putovanja i Putniku vratiti uplaćeni novac umanjen za iznos depozita, bez obveze naknade štete Putniku, ukoliko je broj osoba koje su prijavljene za putovanje manji od najmanjeg broja navedenog u programu putovanja. Travel Matters obavijestit će Putnika o raskidu ugovora pisanim putem, najkasnije 30 dana prije početka putovanja.

Travel Matters može raskinuti ugovor potpuno ili djelomično ukoliko prije ili za vrijeme trajanja putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (teroristički napadi, izvanredno stanje, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode i sl.), a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa, Travel Mattersu bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave za putovanje. U tom slučaju Travel Matters ima pravo na stvarne, odnosno učinjene troškove i obvezu plaćanja polovine prijevoznih troškova putnika. Travel Matters ne prihvaća nikakvu odgovornost ukoliko Putnik odbije ponuđeni povratak osiguranim prijevoznim sredstvom.

5. UPLATE

Prilikom sklapanja ugovora o organiziranom putovanju Putnik uplaćuje nepovratni depozit u iznosu od 200,00 kn. Kaparu u visini 50% ukupne cijene aranžmana umanjenu za iznos depozita (uključujući i ugovorene posebne usluge), Putnik uplaćuje, ako drugačije nije ugovoreno, najkasnije 60 dana prije početka putovanja. Ostatak cijene aranžmana Putnik uplaćuje, ako nije drugačije ugovoreno, najkasnije 30 dana prije početka putovanja. Svaka uplata vodi se kao uplata za sve osobe iz ugovora, a ne samo za jednog određenog putnika iz ugovora. Za sve uplate mjerodavan je datum uplate na račun Travel Mattersa. Ukoliko Putnik ne ispuni svoje obaveze na vrijeme, Travel Matters može raskinuti ugovor o organiziranom putovanju i tražiti od Putnika nadoknadu u skladu s točkom 4.3. ovih općih uvjeta.



6. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE

6.1 TRAVEL MATTERS

Travel Matters brine o izvršenju ugovorenih usluga, kao i o izboru partnera, odnosno izvršitelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika. Travel Matters brine i štiti interese i prava Putnika, vodeći se dobrim običajima i međunarodnim standardima u pružanju turističkih usluga, primjenjujući primjere dobre prakse i savjetujući se s Putnikom, kada je to potrebno i od interesa Putnika.

Ukoliko zbog izvanrednih okolnosti nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o organiziranom putovanju, Travel Matters snosit će troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja.

Ukoliko se Putnik nađe u objektivnim teškoćama, Travel Matters pružit će mu, u najkraćem mogućem roku, primjerenu pomoć u vidu pravovremenih i točnih informacija o zdravstvenim službama, konzularnoj pomoći i nadležnim tijelima lokalne uprave. Nadalje, Travel Matters pružit će pomoć Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije ili pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Travel Matters zadržava pravo naplate stvarnih troškova pružanja pomoći, ukoliko je Putnik prouzročio navedenu teškoću namjerno ili nepažnjom.

Travel Matters čuva sve podatke Putnika, uključujući i njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, imena suputnika i sl. kao poslovnu tajnu, osim u zakonom propisanim slučajevima ili na traženje ovlaštene službene osobe.

6.2 PUTNIK

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, uključujući i vize, medicinsku dokumentaciju, pisma namjere ili druge dokumente koji su nužni za ostvarenje putovanja na određenu lokaciju. Travel Matters obavijestit će pravovremeno sve putnike o potrebnim putnim ispravama i dokumentima. Putnik će pri polasku na putovanje predložiti valjanu dokumentaciju kojom se potvrđuje plaćanje aranžmana (original voucher, potvrdu o uplati, kopiju virmana i sl.) voditelju putovanja.

U slučaju gubitka ili krađe putnih isprava ili drugih dokumenata tijekom putovanja, sve troškove snosi Putnik. Travel Matters će Putniku pružiti svu moguću pomoć, ukoliko pružanje pomoći ne utječe na nesmetano odvijanje programa, odnosno ugovorenog putovanja.

Na izričito traženje Putnika, Travel Matters može posredovati u postupku ishođenja vize, uz naplatu odgovarajuće naknade. Izdavanje viza ovisi isključivo o zemlji čiji je vizni režim u pitanju. Travel Matters ne jamči, niti odgovara, za ishođenje viza



odnosno za odbijanje zahtjeva za vizom. Putnik preuzima odgovornost za sve posljedice koje mogu nastati u postupku ishoda viza, osim u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Kada je Putnik, sukladno propisima i obavijestima Svjetske zdravstvene organizacije (WHO), dužan cijepiti se ili obaviti neku drugu radnju, te posjedovati valjane potvrde, odnosno dokumentaciju o tome, dužan je iste pribaviti pravovremeno i o vlastitom trošku, te ih predložiti na traženje predstavnika Travel Mattersa ili nadležnog tijela.

Ukoliko Putnik ne posjeduje valjane putne isprave ili mu viza nije odobrena, odnosno nema odgovarajuću medicinsku ili drugu dokumentaciju što za posljedicu ima odustajanje od putovanja ili nemogućnost polaska, sva odgovornost leži na Putniku. Isto vrijedi i za nepoštivanje propisa i običaja različitih zemalja. Travel Matters zadržava pravo naplatiti od Putnika standardnu naknadu za odustanak od ugovora kao i eventualnu štetu koja može nastati zbog nevaljanih putnih isprava, medicinske ili druge dokumentacije, odnosno takvim ponašanjem Putnika.

Putnik je dužan poštivati sve propise Republike Hrvatske, kao i drugih država u kojima boravi tijekom putovanja, te se pridržavati kućnog reda i pravila ponašanja na svim destinacijama i u svim objektima tijekom putovanja. Putnik će se pridržavati svih naputaka i surađivati s voditeljem putovanja, odnosno predstavnikom Travel Mattersa, kao i surađivati s izvršiteljima usluga tijekom putovanja, u dobroj vjeri.

Ukoliko Putnik krši svoje obveze ili zlouporabljava svoja prava, odnosno ometa druge putnike za vrijeme trajanja aranžmana, odgovara Travel Mattersu za nastalu štetu.

7. OSIGURANJA

7.1 ZAŠTITA U SLUČAJU NESOLVENTNOSTI

Za svaki aranžman koji organizira, Travel Matters osigurava jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod društva za osiguranje ili banke u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi Europske unije.

U ugovoru o organiziranom putovanju, Travel Matters obavijestit će Putnika o postojanju jamčevine za slučaj nesolventnosti, te navesti podatke o osiguratelju uz broj police osiguranja ili bankarske garancije, te druge podatke potrebne za aktiviranje jamčevine.



7.2 OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Travel Matters ima sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju može prouzročiti Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na aranžman.

U ugovoru o organiziranom putovanju, Travel Matters obavijestit će Putnika o postojanju osiguranja od odgovornosti za štetu, te osiguranim rizicima i navesti podatke o osiguratelju uz broj police osiguranja, te druge podatke potrebne za aktiviranje osiguranja i ostvarivanje prava na naknadu štete.

7.3 OSIGURANJA KOJA SE MORAJU PONUDITI PUTNIKU

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti (Narodne novine br.8/96), Travel Matters obvezan je ponuditi Putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme putovanja i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja, te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, kao i staviti na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju. Ukoliko Putnik zatraži sklapanje ugovora o osiguranju, Travel Matters isključivo posreduje između Putnika i društva za osiguranje.

7.4. PREPORUČENA OSIGURANJA

Travel Matters preporučuje Putniku ugovaranje osiguranja od rizika otkaza putovanja, naročito ukoliko Putnik očekuje da bi u budućnosti mogle nastupiti okolnosti zbog kojih bi morao odustati od već ugovorenog putovanja. Osiguranje od otkaza putovanja ugovara se prilikom prijave za putovanje, te pokriva samo one slučajeve navedene na polici osiguranja.

Travel Matters će bez odgode osigurati Putniku svu relevantnu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema društvu za osiguranje, a koja se odnosi na otkazano putovanje.

8. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ukoliko Putnik smatra da su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, Putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno. Travel Matters neće primiti u postupak grupne



prigovore. Travel Matters pisanim će putem potvrditi primitak prigovora. Nadalje, Travel Matters u pisanom će obliku odgovoriti na prigovor u roku od 6 dana od dana zaprimanja prigovora.

Preporučeni postupak vezano za prigovore:

1. Odmah, na licu mjesta, Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod voditelja putovanja, odnosno predstavnika Travel Mattersa, a ako ga nema, kod neposrednog izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s voditeljem putovanja, odnosno predstavnikom Travel Mattersa, i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri kako bi se otklonili uzroci prigovora. Ukoliko ponuđeno rješenje ne uspije otkloniti uzrok prigovora voditelj putovanja, odnosno predstavnik Travel Mattersa o tome sastavlja pisanu zabilješku koju Putnik supotpisuje. Travel Matters će na temelju zabilješke, u roku od 6 dana, kontaktirati Putnika s ciljem rješavanja prigovora.

2. Najkasnije 6 dana po povratku s putovanja Putnik može poslati pismeni prigovor Travel Mattersu kojem eventualno prilaže račune za dodatne troškove. Travel Matters donijet će pismeno rješenje na prigovor u roku od 6 dana po primitku prigovora. Travel Matters može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 6 dana. Travel Matters rješavat će samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Dok Travel Matters ne donese rješenje, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga do iznosa cijene aranžmana, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

9. SUDSKA NADLEŽNOST

Travel Matters sve nastale sporove prvenstveno rješava dogovorno i mirnim putem. Ukoliko dogovor ipak nije moguće postići, nadležan je sud u Dubrovniku.

Korčula, listopad 2018.

