

OPĆI UVJETI PUTOVANJA MIHAEL D.O.O.

1. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA/PUTOVANJA: MIHAEL kao organizator putovanja jamči provedbu aranžmana sukladno opisu kojeg ste primili i ostvarit će ga u potpunosti na opisani način osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, teroističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.) ili nepredviđenih prometnih i carinskih teškoća te lokalnih praznika. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je MIHAEL naveo u programu putovanja u rubrici: CIJENA ARANŽMANA UKLJUČUJE. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja, a moguće ih je realizirati plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku MIHAELA u valuti zemlje u kojoj se pruža. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju po prodajnom tečaju PBZ na dan plaćanja, ukoliko se plaćaju prije putovanja. MIHAEL zadržava pravo povećanja objavljenih cijena u slučaju povećanja cijena smještaja, prehrane, prijevoza, i drugih usluga, odnosno u slučaju povećanja tečaja valute koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana u odnosu na dan izrade kalkulacije za pojedini aranžman.

2. PRIJAVE I UPLATE: Prijave za putovanje primaju se u poslovnicu MIHAELA, kao i telefaksom ili elektronskom poštom (e-mailom). Prilikom prijave putnik uplaćuje 30%, a ostatak od 70% treba uplatiti jednokratno ili obročno najkasnije do 14 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu.

3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE: Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i drugo pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluge su u svakoj državi različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno.

4. PROMJENE PROGRAMA: MIHAEL može otkazati program potpuno ili djelomično ako prije i za vrijeme njegovog trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (vidi točku 1.) Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

5. PRAVO MIHAELA NA OTKAZ: MIHAEL može otkazati aranžman ako se ne

prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator objavljuje i minimalan broj putnika. MIHAEL je dužan sve kupce izvjestiti o otkazu najmanje 7 dana prije početka putovanja te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

6. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Ako putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećoj ljestvici: **za sve aranžmane koji nisu vezani za avionski prijevoz:** ZA OTKAZ OD 45-30 DANA PRIJE PUTA MIHAEL naplaćuje 30% cijene aranžmana, za otkaz 29-22 DANA prije puta, MIHAEL naplaćuje 50% cijene aranžmana, za otkaz 21-15 DANA prije puta MIHAEL naplaćuje 65% cijene putovanja, za otkaz 14-4 DANA prije puta, naplaćuje 80% cijene aranžmana, a za otkaz 0-3 DANA prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana. Ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman za vrijeme njegovog trajanja MIHAEL će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana.

Za sve aranžmane koji su vezani za avionski prijevoz, u slučaju da putnik prema navedenom postupku otkáže putovanje koje uključuje prijevoz avionom MIHAEL obračunava otkazne troškove po slijedećoj ljestvici: ZA OTKAZ PUTOVANJA OD 120 DO 90 DANA PRIJE PUTOVANJA MIHAEL naplaćuje 20% troškova aranžmana, OD 89 DO 60 DANA PRIJE PUTOVANJA MIHAEL naplaćuje 40% cijene aranžmana, 59 – 30 DANA PRIJE PUTOVANJA MIHAEL naplaćuje 60% cijene aranžmana, a za otkaz 29 - 16 dana naplaćuje se 80% cijene aranžmana, a od 15 DANA DO DANA PUTOVANJA MIHAEL naplaćuje 100% cijene aranžmana. Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, MIHAEL zadržava samo troškove uzrokovane zamjenom avio karte.

7. OBVEZE PUTNIKA: Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države kao i države u koje putuje. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluge u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za načinjenu štetu.

8. PRTLJAGA: Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama ili prema pravilniku pojedine aviokompanije što će biti navedeno u programu. Djeca do 2

godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. MIHAEL nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocijenosti u hotelu (preporuča se najam sefa) ili autobusu. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastali.

9. PUTNO OSIGURANJE: U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, MIHAEL, u suradnji s osiguravajućim društvom, nudi paket putnog osiguranja koji se sastoji od dobrovoljnog putnog zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu, osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, kao i osiguranje od otkaza putovanja u slučaju bolesti ili smrti putnika ili člana uže obitelji, koji se nudi kako za putovanje u inozemstvu, tako i u našoj zemlji. Uplatom akontacije putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket osiguranja. **VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO!**

10. JAMČEVINA: PUTOVANJA SU POKRIVENA POLICOM OSIGURANJA JAMČEVINA TURISTIČKIH PAKET ARANŽMANA I POLICOM OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PUTOVANJA KOD WIENER OSIGURANJE.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA: Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno u pismenom obliku. MIHAEL neće primati u postupak grupne primjedbe. Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika MIHAELA, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MIHAELA i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, koje odgovara uplaćenju usluzi, MIHAEL neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MIHAELA ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu izjavu-zapisnik u dva primjerka koju obojica potpisuju. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. MIHAEL će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. MIHAEL je dužan donijeti pismeno rješenje

u roku od 14 dana od primitka prigovora, a može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjera navoda žalbe kod davatelja usluga za najviše 14 dana. **MIHAEL će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu putovanja.** Dok organizator ne podnese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanje informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvaćati već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

12. NADLEŽNOST SUDA: Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora, mjerodavan je sud u Varaždinu.