

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

1. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA/PUTOVANJA: ARCA TRAVEL 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, terorističke 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 ARCA TRAVEL navela 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 ARCA TRAVEL u valuti zemlje u kojoj se pruža. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju po prodajnom tečaju Erste banke na dan plaćanja, ukoliko se plaćaju prije putovanja. ARCA TRAVEL 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 telefonom ili elektronskom poštom (e-mailom). Prilikom prijave, putnik uplaćuje 30% od ukupnog iznosa aranžmana, a ostatak od 70% treba uplatiti jednokratno 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: ARCA TRAVEL 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 AGENCIJE NA OTKAZ: ARCA TRAVEL može otkazati aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator objavljuje i minimalan broj putnika. ARCA TRAVEL je dužan sve kupce izvijestiti 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 45-30 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 30% cijene aranžmana
- Za otkaz 29-22 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 50% cijene aranžmana
- Za otkaz 21-15 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 65% cijene aranžmana
- Za otkaz 14-4 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 80% cijene aranžmana
- Za otkaz 0-3 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 100% cijene aranžmana

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže aranžman za vrijeme njegovog trajanja Arca Travel 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 ARCA TRAVEL obračunava otkazne troškove po slijedećoj ljestvici:

- Za otkaz 120-90 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 20% cijene aranžmana
- Za otkaz 89-60 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 40% cijene aranžmana
- Za otkaz 59-30 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 60% cijene aranžmana
- Za otkaz 29-16 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 80% cijene aranžmana
- Za otkaz 15-0 dana prije puta Arca Travel naplaćuje 100% cijene aranžmana

Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, Arca Travel zadržava samo troškove uzrokovane izmjenom 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. ARCA TRAVEL nije odgovorna 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, ARCA TRAVEL, 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 osim ako u ponudi nije navedeno da je osiguranje uključeno u cijenu aranžmana. VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO!

10. OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI: U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja ARCA TRAVEL, Putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE d.d. 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 Agencije. Broj police jamčevnog osiguranja: 298140400114

11. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU KOJU PROUZROČI PUTNIKU NEISPUNJENJEM, DJELOMIČNIM ISPUNJENJEM ILI NEUREDNIH ISPUNJENJEM OBVEZA KOJE SE ODOSE NA PUTOVANJE: Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ARCA TRAVEL ima s osiguravateljem CROATIA OSIGURANJE d.d. sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Broj police je: 078140094923

12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA: Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno u pismenom obliku. ARCA TRAVEL neće primiti u postupak grupne primjedbe. Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika agencije ARCA TRAVEL, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom agencije ARCA TRAVEL 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, ARCA TRAVEL neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom agencije 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 agenciji gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. ARCA TRAVEL će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. ARCA TRAVEL je dužna donijeti pismeno rješenje 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. **ARCA TRAVEL 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.

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

14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA: Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika su potrebni u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i isti će se koristiti za daljnju komunikaciju. Agencija se obvezuje da osobne podatke Putnika neće iznijeti iz zemlje, osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimke od davanja osobnih podataka trećim osobama odnose se na:

1. - ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno, ako Putnik zaključi policu osiguranja, tad će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu.
2. ispunjavanje obveza prema državnim tijelima te
3. zaštitu legitimnih interesa Agencije.

Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije. Putnik u svakom trenutku može povući privolu za obradom njegovih podataka u svrhu marketinških akcija Agencije.

15. ZAVRŠNE ODREDBE: Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu s danom 09.02.2024 te isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju.

U Rabu, dana 09.02.2024. godine