

OPĆI UVJETI I UPUTE ORGANIZACIJE PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE ROYAL TRAVEL D.O.O.

Osnovne upute

Opći uvjeti putovanja sastavni su dio svakog Ugovora ili vouchera kojeg zaključuju turistička agencija Royal travel d.o.o. (u daljnjem tekstu: Organizator) i ugovaratelj putovanja/putnik (u daljnjem tekstu: Ugovaratelj).

1. Sadržaj aranžmana

Organizator Vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj 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.)

2. Prijave i uplate

Prijave za putovanje primaju se u agenciji Royal travel d.o.o. Na temelju primljene prijave Organizator će Ugovaratelju ponuditi ugovor koji postaje punovažan nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način potvrdile svoju suglasnost (putem interneta, telefaksom, stavljanjem broja kreditne kartice na raspolaganje, uplatom na žiro račun). Prilikom prijave Ugovaratelj uplaćuje 30% ukupne cijene aranžmana po osobi osim ako u programu nije drugačije navedeno. Razlika da pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja osim ako u programu nije drugačije navedeno. U slučaju obročnog plaćanja do 21 dan prije početka putovanja osigurava se dokumentacija za neospornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja. Ukoliko Ugovaratelj ne navede točne podatke odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Isto tako, u slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaku promjenu datuma putovanja ili imena putnika, Ugovaratelj plaća prema važećim cijenama usluga i pravilima kompanija. Za „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Ugovaratelj ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

3. Sadržaj i cijena aranžmana

Sadržaj aranžmana kao i cijena aranžmana uključuju sve što je Organizator naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga Ugovaratelj 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 aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. U slučaju promjene tečaja za više od 2% Organizator zadržava pravo promjene cijena. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, Ugovaratelj ima pravo odustati od putovanja, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Organizatoru u roku od 2 dana od primljene obavijesti. Ako Ugovaratelj svoj odustanak ne dostavi Organizatoru u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja radi povećanja cijene većeg od 10% Ugovaratelj nema pravo na naknadu štete. Ugovaratelj se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%. U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojbi, Ugovaratelj je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponudeni smještajni kapaciteti unutar programa opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Uključujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko Ugovaratelj nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja/katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, Organizator će pokušati Ugovarateljev dodatni zahtjev ispuniti (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Smještaj u sobe najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, najaviti Organizatoru, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obveznu nadoplatu. Organizator ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako Ugovaratelj koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hoteljevoj najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog/dodatnog ležaja u potpunosti ovisio hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo Ugovaratelja proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

5. Pravo Organizatora na otkaz ili promjenu programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Organizator zadržava pravo otkaza putovanja najkasnije do 5 dana prije početka putovanja te Ugovaratelju vratiti sav uplaćen iznos aranžmana. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje

pojednog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti (vidi točku 1) Organizator ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i narodnom prometu. Organizator ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Ukoliko Organizator prije početka putovanja učini značajne promjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena i sl.), dužan je bez odgađanja o tome hitno obavijestiti Ugovaratelja i ponuditi mu izmijenjeni ugovor. Ugovaratelj može u roku od 3 radna dana, računajući od dana primitka pisane obavijesti Organizatora, izmijenjeni ugovor prihvatiti ili odbiti. U slučaju odbitka ili oglašavanja Ugovaratelja na ponudu, Organizator se obvezuje i to u roku od 7 radnih dana, Ugovaratelju vratiti uplaćeni dio cijene. Ukoliko Ugovaratelj prihvati ponudeni izmijenjeni ugovor, zamjensko putovanje se smatra novim ugovorom o putovanju, a Ugovaratelj se po toj osnovi odriče svih svojih potraživanja prema Organizatoru, a s osnova prvotnog ugovora. Ukoliko Organizator nakon početka putovanja nije pružio veći/manji dio ugovorenih usluga, a sve iz razloga izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili ukloniti, može u dogovoru s Ugovarateljem i uz njegovu suglasnost, izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, na svoj teret u odnosu na sklopljeni ugovor, s time da se Ugovaratelj u tom slučaju odriče prava na potraživanje naknade štete po osnovi potraživanja koja bi mogla nastati s osnova međusobno ugovorenih i izmijenjenih dijelova programa, odnosno izmijenjenog dijela putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web stranicama.

6. Odustajanje putnika od putovanja

Ugovaratelj ima pravo na pismeni otkaz putovanja prije početka putovanja na prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Organizator u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu Ugovarateljevog otkazivanja (datum pisanog otkaza) i vrsti putovanja. Ako Ugovaratelj koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. U slučaju da Ugovaratelj otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Organizator će primijeniti dolje navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Prilikom otkaza Ugovaratelja, Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- za otkaz do 30 dana prije puta Organizator naplaćuje 20% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 30%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 50%
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no-show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene.

7. Obveze organizatora putovanja

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru davatelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan Ugovaratelju izdati odgovarajuće dokumente za uplaćeno putovanje. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prozročenihi višom silom (točka 1), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Ugovaratelj podmiruje sve dodatne troškove. Organizator nije dužan pružati usluge van ovih uvjeta. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

8. Obveze Ugovaratelja

Ugovaratelj je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Ugovaratelj je dužan posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente), poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je određite te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja propisa od strane Ugovaratelja, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi Ugovaratelj. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neomateno odvija. Ugovaratelj je dužan 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 Ugovaratelj prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 6. Ugovaratelj je dužan pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri, pridržavati se naputaka i surađivati s turističkom pratiteljem i/ili predstavnikom putovanja. Po dolasku na određite Ugovaratelj je dužan davatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi – hotelsku uplatnicu/voucher, dok je na grupnim putovanjima dužan predočiti voucher turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora. Ugovaratelj sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio,

putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

9. Putni dokumenti

Ugovaratelj koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Ugovaratelj je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan Organizatoru dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. Organizator ne jamči ishođenje vize. Ukoliko Ugovaratelj ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je Ugovaratelj odustao od putovanja. Ugovaratelj je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko Ugovaratelj zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko Ugovaratelj za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Ugovaratelj je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunje uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, Ugovaratelj odgovara za načinjenu štetu, a Organizator otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete Ugovaratelj podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Preporučujemo svakom Ugovaratelju da se osobno informira na web-stranici www.mvp.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Organizatora te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

10. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici Organizatora dužni su Ugovaratelju ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja, osiguranja prtljage te osiguranja od otkaza putovanja. Potpisom ugovora Ugovaratelj potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da Ugovaratelj zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Organizatora, pri čemu Organizator sudjeluje samo kao posrednik.

11. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

Ukoliko Ugovaratelj prilikom prijave za putovanje pretpostavlja da bi zbog nepredviđenih okolnosti morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja prethodno navedenih, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja a prema cjeniku Osiguravajućeg društva. Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od slijedećih slučajeva: vojni poziv, teška iznenadna bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji (i to uz obaveznu pismenu potvrdu). Ukoliko Ugovaratelj nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti, Organizator zadržava pravo isplate prema pravilima o Ugovarateljevom otkazu putovanja. Ostali uvjeti putovanja nalaze se uz policu osiguranja.

U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza unatoč tome što Ugovaratelj ima uplaćeno osiguranje od otkaza. U slučaju otkaza putovanja, Ugovaratelj je dužan Organizatoru namiriti kompletnu cijenu putovanja sukladno uvjetima iz točke 6, a osiguravajuća kuća će Ugovaratelju vratiti 90% ustegnutog iznosa. Polica osiguranja od otkaza mora se ugovoriti prilikom sklapanja ugovora, naknadno nije moguće. Polica zdravstvenog osiguranja može se ugovoriti do dana polaska na putovanje. Uplatom police osiguranja od otkaza Ugovaratelj svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Organizator se obavezuje Ugovaratelju osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom Ugovaratelju preporučujemo da ih osobno pročita.

12. Prtljaga

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim kompanijama ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage Ugovaratelj plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom Ugovaratelj može ponijeti 2 komada osobne prtljage (osim ako nije drugačije navedeno). Ugovaratelji su dužni voditi brigu o svojim stvarima te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Ugovaratelji sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti iz hotela. Prijave za izgubljenu prtljagu Ugovaratelj upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage Ugovaratelj ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, Ugovaratelj zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

13. Zdravstveni propisi

Ugovaratelj je dužan obavijestiti Organizatora o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Ugovaratelj je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati

potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

14. Rješavanje prigovora

Ugovaratelj ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Ugovaratelj je dužan svaku eventualnu reklamaciju prijaviti pratitelju putovanja kako bi se pokušala ukloniti na licu mjesta ili izvršitelju usluga ukoliko pratitelja nema. Naknadne reklamacije se neće uvažiti. Ugovaratelj je dužan uložiti pismeni prigovor Organizatoru i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon isteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu Ugovaratelja da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili turističkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Ugovaratelj 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. Svaki Ugovaratelj prigovor podnosi zasebno, Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Organizator je dužan donijeti pismeni odgovor na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, Organizator može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužan, u pismenom obliku obavijestiti podnosioca prigovora. Organizator će riješiti samo one prigovore za koje Ugovaratelj dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje Organizatora došlo do ispunjenja programa ili dijela usluga, Ugovaratelj ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, Ugovaratelj se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije kao i davanje informacija u medije. Isto tako, u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje Organizator nastupa kao posrednik prodaje, za provedbu je odgovorna agencija-organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po sistemu „na neviđeno“, Ugovaratelj nema pravo prigovora na smještaj. Ugovaratelj i Organizator će sporove nastojati riješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

15. First i last minute akcije/posebne akcije

U slučaju slabe prodaje aranžmana Organizator zadržava pravo sniženja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Ugovaratelji koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

16. Putovanje u organizaciji drugih organizatora/turoperatora

Za sve aranžmane gdje je agencija Royal travel d.o.o. glavni organizator vrijede ovi opći uvjeti osim u slučaju gdje je Royal travel d.o.o. posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Royal travel d.o.o. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem Ugovora, Ugovaratelj u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

17. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Royal travel d.o.o. ima kod osiguravajućeg društva Euroherc osiguranje d.d., sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman, te osiguranje jamčevine turističkih aranžmana. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Euroherc osiguranje d.d., Podružnica Bjelovar, Zagrebačka 51, 43 000 Bjelovar, 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. Polica osiguranja od odgovornosti broj 802269592.

18. Zaštita osobnih podataka

Ugovaratelj osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Ugovaratelja potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Organizator se obavezuje da osobne podatke Ugovaratelja neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje police putnog osiguranja, odnosno ukoliko Ugovaratelj zaključuje policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci Ugovaratelja čuvat će se u bazi podataka. Ugovaratelj je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Organizatora.

19. Završne odredbe

Ovi opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg Ugovaratelj sklapa s Organizatorom, odnosno s ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Royal travel d.o.o. Uplatom akontacije Ugovaratelj u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja te je ugovor valjan i bez potpisa Ugovaratelja. Ovi uvjeti i upute za putovanje stupaju na snagu 01.08.2015. godine.