

## **OPĆI UVJETI**

### **1. Opće odredbe**

Ovi Opći uvjeti vrijede za sve rezervacije izvršene posredstvom agencije Amber travel (ukoliko pisanim putem nisu dogovoreni drugačiji uvjeti) te su sastavni dio ugovora i/ili potvrde rezervacije.

### **2. Rezervacija i sklapanje ugovora**

Rezervaciju je moguće izvršiti telefonskim ili pisanim putem. Opći uvjeti počinju vrijediti sklapanjem ugovora ili pismenom potvrdom usluga od strane agencije Amber travel. Agencija osigurava uslugu prema informacijama objavljenim i važećim na dan potvrde rezervacije te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile.

### **3. Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane i usluga pojedinih zemalja različiti su te nisu usporedivi.

### **4. Obveze agencije**

Dužnost agencije je briga o provedbi usluga, o izboru pružatelja usluga te briga o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisan način, osim u izvanrednim okolnostima (točka 13.2.).

### **5. Obveze klijenta**

Najkasnije do 60 dana pred dolazak, klijent je dužan poslati prvu rooming listu ili obavijest o otkazu putovanja, osim ako u ponudi nije drugačije navedeno. U slučaju da Amber travel ne primi informaciju o otkazu 60 dana prije početka putovanja, automatski se primjenjuju troškovi prema točki 13.1. Sve promjene u broju putnika i rooming listi trebaju odmah biti javljene agenciji i počinju vrijediti nakon pismene potvrde od strane agencije Amber travel. Klijent je dužan obavijestiti putnike o važećem viznom režimu, deviznim, carinskim i ostalim zakonskim propisima Republike Hrvatske i ostalih zemalja koje plan putovanja uključuje. Amber travel nije dužan snositi odgovornost proizašlu iz nepoznavanja ili nepoštivanja istih.

### **6. Uvjeti plaćanja**

Na sve rezervacije primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja (ukoliko nije pismeno drugačije dogovoreno):

- do 60 dana pred dolazak – 30% od ukupnog iznosa
- do 7 dana pred dolazak – preostali iznos

### **7. Boravišna pristojba**

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, svi putnici su dužni platiti boravišnu pristojbu. Konačan iznos boravišne pristojbe za određenu rezervaciju ovisi o odredištu u Republici Hrvatskoj i terminu boravka, a naplaćuje se istovremeno s ostalim uslugama.

### **8. Putno osiguranje**

Cijene putovanja ne uključuju „paket“ putnog osiguranja: osiguranja od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao ni osiguranje od otkaza. Preporuča se navedeni paket ugovoriti kod domicilne osiguravajuće kuće.

### **9. Prtljaga**

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do težine koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. 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 istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Agencija ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost ili uplata paketa osiguranja gdje bi se osigurala i prtljaga). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

## 10. Sudionici putovanja i minimalan broj putnika

Amber travel osigurava jedno gratis mjesto na svakih 25 putnika koji plaćaju punu cijenu putnog aranžmana (ukoliko nije drugačije pismeno potvrđeno). U ponudi je utvrđen minimalan broj putnika potrebnih za primjenu ponuđenih cijena i uvjeta. Ukoliko minimalan broj putnika nije ostvaren, Amber travel zadržava pravo korekcije cijene na osnovi dodatnih troškova o čemu će odmah obavijestiti klijenta. U slučaju neopravdanog i zakašnjelog storna od strane klijenta, Amber travel ima pravo zahtijevati naknadu štete sukladno dogovorenim uvjetima storna.

## 11. Promjena usluga

Amber travel zadržava pravo promjene pojedine usluge ili dogovorenog programa ako to postane nužno i ako je osigurana jednaka ili bolja alternativa.

## 12. Rješavanje prigovora

Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge, odnosno njene neodgovarajuće kvalitete. Putnik je dužan kod voditelja putovanja odmah reklamirati neodgovarajuću uslugu. Isti je dužan o tome obavijestiti agenciju Amber travel kako bi se odmah pristupilo rješavanju problema i otklonilo uzroke prigovora. Klijent je dužan surađivati s pružateljem usluga i agencijom Amber travel u dobroj vjeri kako bi se uzrok prigovora otklonio u što kraćem roku. Ako se problem ne otkloni ni nakon intervencije izvršene na licu mjesta, u roku od 8 dana od završetka putovanja, klijent je dužan poslati pritužbu u pisanom obliku, putem e-maila [info@ambertravel.hr](mailto:info@ambertravel.hr), ili na adresu:

### ARX d.o.o. - AMBER TRAVEL

Rubeši 107  
51215 Kastav  
Hrvatska

uz svu dokumentaciju i fotografije kojima se dokazuje valjanost prigovora. U slučaju da klijent ne obavijesti Amber Travel već za vrijeme putovanja, da je došlo do neugodnosti, gubi pravo na naknadu za neiskorištene usluge ili pravo na smanjenje cijene. Dok postupak rješenja traje, a ukupno do 15 dana nakon ulaganja prigovora, klijent se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe ili institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako, u ovom vremenu klijent se odriče prava na tužbu. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Agencija se ne može smatrati odgovornom za situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže, prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.).

## 13. Otkaz ugovora

### 13.1. OTKAZ OD STRANE KLIJENTA

Ukoliko klijent otkáže putovanje primjenjuju se sljedeći troškovi otkaza (ukoliko nije pismeno drugačije dogovoreno):

- Otkazivanje unutar 60 dana prije dolaska: besplatno
- Otkazivanje između 59 i 40 dana prije dolaska: 20% od ukupnog iznosa
- Otkazivanje između 39 i 15 dana prije dolaska: 50% od ukupnog iznosa
- Otkazivanje između 14 i 8 dana prije dolaska: 75% od ukupnog iznosa
- Otkazivanje unutar 7 dana prije dolaska: 100% od ukupne cijene

### 13.2. OTKAZ OD STRANE AGENCIJE AMBER TRAVEL

Amber travel ima pravo na otkaz putovanja:

- Ukoliko se klijent ne pridržava utvrđenih rokova plaćanja ili ostalih ugovornih obveza. U tom slučaju Amber travel ima pravo na naknadu štete kao što je navedeno u točki 13.1.
- u slučaju: štrajkova, sukoba, poremećaja, katastrofa, epidemija, političkih nesigurnosti te u bilo kojem drugom slučaju više sile

U svim slučajevima povlačenja, Amber Travel nije dužan snositi daljnje štete ili provesti daljnje usluge.

## **14. Isključenje odgovornosti od strane agencije Amber travel**

### **14.1. OPĆE ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI**

Amber travel ne snosi odgovornost za štetu koja nije dokazana, kao ni za štetu prouzrokovanu višom silom.

### **14.2. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI U SLUČAJU INSOLVENTNOSTI ILI STEČAJA DOBAVLJAČA**

U slučaju da je dobavljač koji je ugovorna strana agencije Amber Travel, bio prisiljen zatvoriti svoje poslovanje zbog finansijskih problema ili više neće moći ugostiti klijente pod prvotno dogovorenim uvjetima, Amber Travel će pronaći istu ili bolju alternativu, ovisno o raspoloživosti na tržištu. U slučaju negativnih iskustava proizašlih iz navedene situacije, Amber travel ne preuzima odgovornost za naknadu štete.

## **15. Osiguranje od odgovornosti**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, agencija ima kod osiguravajućeg društva Triglav osiguranje d.d., sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči klijentu neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza.

## **16. Zaštita osobnih podataka**

Korisnik usluge osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci korisnika usluge potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (npr. smještaj, aviokompanija, prijevoznik). Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

## **17. Nadležnost**

Ugovorne strane će nastojati eventualne sporove rješavati sporazumno. U protivnom će za sporove biti nadležan sud u Rijeci uz primjenu hrvatskog zakonodavstva.

## **18. Završne odredbe**

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu dana 25. svibnja 2018.

**ARX d.o.o. – turistička agencija AMBER TRAVEL**

Rubeši 107, 51215 Kastav

OIB 24628911418