

## UPUTE I OPĆI UVJETI PUTOVANJA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

### 1. OPĆE ODREBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između Mystical Travel d.o.o. - a tj. ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

### 2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Mystical Travel d.o.o. jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, elementarne nepogode).

### 3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u eurima za svaki program temeljene na odnosu kune i stranih valuta i vrijede od dana objave programa. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještajnih, prijevoznih i drugih usluga ali najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Za povišenje cijena do 10% nije potrebna suglasnost kupca. U slučaju povišenja većeg od 10%, kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze da nadoknadi štetu. U roku od 2 dana se mora izjasniti o prihvaćanju ili odbijanju novog programa. Ako putnik odbije izmjene organizator vraća putniku uplaćeni iznos a putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik prihvati izmjenjen program nema pravo na naknadu štete iz tog naslova. Mystical Travel d.o.o. može u programu predviđjeti da putnik plaća određene usluge na odredištu u inozemstvu. U tom se slučaju sve reklamacije obavljaju na odredištu, u Hrvatskoj ili inozemstvu.

### 4. PRIJAVE

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, e-mailom ili drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, tj. diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacija putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% vrijednosti putovanja, preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja, ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, tj. posljedice nastale iz krivih podataka. Na dan prijave putnik potpisuje prijavnicu–ugovor pod naznakom »Upoznat sam s programom i općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam«. Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja. Za rezervacije »na upit« treba uplatiti akontaciju 10% cijene aranžmana po osobi. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene rezervacije na upit Mystical Travel d.o.o. zadržava uplaćenu akontaciju – 10% cijene aranžmana ako u programu nije drugačije navedeno.

### 5. UPLATE

Plaćanje se smatra s danom kada putnik izvrši uplatu akontacije na blagajni agencije ili banke na račun Mystical Travel d.o.o. -a. Akontacija iznosi 30% cijene aranžmana tj. onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos se uplaćuje najmanje 21 dan prije putovanja, tj. u roku koji je naznačen u programu. Ako putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, Mystical Travel d.o.o. smatra da je aranžman otkazan i ravna se prema uvjetima otkaza putovanja navedenih u 7. točki ovih općih uvjeta. Putnik je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev Mystical Travel d.o.o. – ova predstavnika predložiti dokument/potvrdu o uplaćenom aranžmanu, u protivnom, putnik nema pravo započeti putovanje.

### 6. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, Mystical Travel d.o.o. pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog programa posebno je naveden kod svakog programa/aranžmana. Organizator zadržava pravo potpune ili djelomične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjene reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija ili vremenske neprilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Ukoliko organizator otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

### 7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na pismeni otkaz aranžmana prije početka putovanja u prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje. Mystical Travel d.o.o. u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja:

- do 30 dana prije polaska – 10% cijene aranžmana, a najmanje 13,27 eura.
- 29-22 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana
- 21-15 dana prije polaska – 40% cijene aranžmana
- 14-8 dana prije polaska – 80% cijene aranžmana
- 7-0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana
- nakon polaska – 100% cijene aranžmana

Kad su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ako su u programu određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, organizator će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. ZBOG SVEGA NAVEDENOGA PREPORUČAMO UPLATU OSIGURANJA OD OTKAZA PUTOVANJA.

### 8. PUTNIKOV PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge samo uz prethodnu napisanu suglasnost mjesnoga (lokalnoga) agenta kojega je ovlastio Mystical Travel d.o.o., s tim da putnik o takvoj promjeni obavijesti Mystical Travel d.o.o. kao organizatora putovanja najkasnije 8 dana po povratku s putovanja. Ako pak organizator nakon početka putovanja nije pružio veći dio usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati veći dio uglavljenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te ako je potrebno obešteti putnika za razliku u cijeni između uglavljenih i stvarno pruženih usluga.

### 9. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga 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.

### 10. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman sa posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu tj. cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Vrijeme smještaja u apartman/hotelu različito je i naznačeno posebno za svaki program. Uobičajeno je vrijeme smještaja u hotelske sobe oko 14 sati, a u apartmane poslije 16 sati, dok je napuštanje do 10 sati.

### 11. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključenja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida ugovora ukoliko cijepljenje nije protivno putnikovu zdravlju. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

### 12. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Za svaki prekoračen kg putnik plaća cca 5 eur. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučujemo osigurati prtljagu. Organizator nije odgovoran za uništenje ili izgubljenju prtljagu kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Preporučujemo najam sefa u hotelu.

### 13. PUTNO OSIGURANJE

Prilikom rezervacije Mystical Travel d.o.o.- vog aranžmana, u ovlaštenju putničkoj agenciji putniku će biti ponuđeno osiguranje od rizika otkaza, osiguranje prtljage i zdravstveno osiguranje za slučaj oboljenja ili nezgode u inozemstvu. SVAKAKO PREPORUČAMO UPLATU ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA ZA SLUČAJ OBOLJENJA ILI NEZGODE U INOZEMSTVU.

**Važna napomena – policia osiguranja ne može se ugovoriti naknadno.**

### 14. JAMČEVNO OSIGURANJE

Organizator putovanja Mystical Travel d.o.o. zaključio je jamčevno osiguranje u slučaju stečaja. Putnik treba u slučaju organizatorova stečaja na najbrži način kontaktirati CROATIA OSIGURANJE na telefon 035/402300, te je dužan priložiti dokaz o uplati aranžmana.

### 15. ODGOVORNOST PUTNIKA

15.1. Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene granicama, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države i države u koju putuje. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršitelja usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za načinjenu štetu.  
15.2. Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom, namjerno ili nenamjerno, prouzroči organizatoru putovanja odnosno davatelju usluga.  
15.3. Putnik odgovara za štetu organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima povređuje čast i ugled organizatora putovanja.

### 16. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

**16.1. PROVEDBA USLUGA** - Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i o izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora, te brinuti se o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator odgovara putniku za štetu ako je prigodom izbora davatelja usluga propustio ponašati se kao dobar organizator putovanja. Ne postoji odgovornost organizatora ako angažira davatelja usluga za kojeg je provjerio da je solventan, pažljiv i poslovan.

### 16.2. KVALITETA USLUGA

Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima države u kojoj se usluga treba izvršiti. Organizator je dužan upozoriti putnika o stupnju standarda države u kojoj se usluga pruža (različitosti u odnosu na standarde države u kojoj putnik prebiva ili boravi) te o mogućnosti odstupanja od programa zbog lokalnih običaja i pravila države. Hotelske i prijevozne usluge kategorizirane su i opisane prema standardima države u kojoj se u toku putovanja boravi.

### 16.3. NAKNADA ŠTETE

Zahtjev za naknadu štete, nastale zbog potpunog ili djelomičnog nepružanja usluge, a koja je nastala krivnjom davatelja usluge, putnik može postaviti izravno davatelju usluge. U tom slučaju organizator je dužan pomoći putniku u ostvarenju njihovih prava.

### 16.4. SLUČAJEVI VIŠE SILE

Organizator je dužan u slučaju prometne nesreće, vremenske nepogode, terorističkog akta ili bilo kog drugog izvanrednog događaja više sile, pružiti putniku odgovarajuću pomoć u skladu s pravilima države u kojoj se usluga pruža. U takvim slučajevima organizator nije u obvezi osigurati sve uglavljene usluge ovisno o uputi državnih vlasti države u kojoj se događaj zbivao. Organizator može skratiti boravak putnika ako država ne jamči njihovu sigurnost.

### 16.5. PUTNIKOVA OZLJEDA ZA VRIJEME TRAJANJA PUTOVANJA

Ako je putnik ozlijeđen za vrijeme pružanja usluge koja je sastavni dio programa, putnik mora pribaviti liječničku potvrdu o stupnju ozljede te pridržavati se svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Ako se organizator putovanja ponašao u skladu s gospodarskim običajima, tada organizator nije u obvezi nadoknaditi štetu putniku. U protivnom postoji odgovornost organizatora putovanja za štetu (uključeni svi vidovi štete prema hrvatskim propisima odnosno prema stranim propisima) koju trpi putnik do visine cijene programa koji je uplaćen. Ovo ograničenje iznosa naknade ne vrijedi ako je organizator štetu uzrokovao namjerno ili krajnjom nepažnjom. Za razliku štete putnik se može namiriti od davatelja usluge. U tom slučaju organizator putovanja dužan je pomoći putniku u ostvarenju njegovih prava.

### 16.6. NEKVALITETNA USLUGA

Putnik je dužan odmah reklamirati manjkavu ili nekvalitetnu uslugu kako bi organizator poduzeo sve za sprečavanje daljnje moguće štete putniku. Organizator je dužan otkloniti uzrok žalbe na loše izvedenu uslugu. Ukoliko to nije moguće putnik i predstavnik organizatora sastavljaju poseban zapisnik izjavy koja postaje podloga za obeštećenje.

### 17. RJESAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenim putem. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

**VAŽNA NAPOMENA:** organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmana – punude u zadnji čas kao ni na posebne ponude. Pritužbeni postupak:

– Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora,a ako ovoga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

– Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pismeni zapisnik – Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenome roku od 8 dana.

– Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja.  
– Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

### 18. NADLEŽNOST SUDA

Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora putovanja mjerodavan je sud u Slavonskom Brodu.

### 19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Mystical Travel d.o.o. se obavezuje da neće osobne podatke iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranja oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zaključio policu osiguranja, osobni podaci proslijeđit će se osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Mystical Travel d.o.o. – a.

### POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

**PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ODGOVORNIH ORGANIZATORA/TUROPERATORA**  
**Međukontinentalna putovanja:** svi posebni uvjeti objavljeni su za svaki pojedini program, odnosno, primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za svako putovanje.

**Svi programi u kojima Mystical Travel d.o.o. nastupa kao posrednik:** Mystical Travel d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih arnžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Mystical Travel d.o.o. zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo u tako objavljenom programu te na potvrdi o putovanju. U tom slučaju putnik potpisuje prijavnicu–ugovor s navedenim odgovornim organizatorom putovanja.

**ODGOVORNI ORGANIZATOR:** Mystcal Travel d.o.o. – putnička agencija, Naselje Jelac 2c, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska