

1. Opći uvjeti općenito

Predmet ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – Kaspret travel d.o.o. (u daljnjem tekstu Agencija) i putnika, odnosno ugovaratelja putovanja, u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu putnika). Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali Agencija i putnik, te nakon što je putnik djelomično ili u cijelosti uplatio cijenu turističkog aranžmana.

Ako putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke kad Agencija primi ugovoreni iznos cijene aranžmana ili, ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene.

Prilikom sklapanja ugovora, putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je Agenciji dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća Opće uvjete putovanja Kaspret travel d.o.o..

2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana, a ostalih 70% najkasnije 14 dana prije putovanja, ako nije drugačije određeno ponudom. Tako zatraženu rezervaciju, Agencija se obvezuje obraditi i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ako Agencija nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije će biti u cijelosti vraćeni putniku. Ako putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Agencije potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju.

U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku Agencije. Agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije.

Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Agencija će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

3. Cijene

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima Agencije, bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge, koje će koristiti u inozemstvu, plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta eventualni prigovor podnosi se izravno izvršitelju usluge.

Agencija može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene, ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera i to isključivo u pismenom obliku.

Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 8%. Ako dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 8%, putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pisanim putem priopćiti Agenciji u roku od 2 dana od primljene obavijesti. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Agenciji u pisanom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na nadoknadu štete.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni objekti, restorani i prijevozna sredstva opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa putovanja.

Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Smještaj za učeničke grupe i low budget grupe odraslih putnika organizira se uvijek u višekrevetnim sobama sa sanitarnim prostorijama osim u slučaju kada je ugovoren smještaj u hostelima, te se tom prigodom u Programu putovanja posebno definira standard smještaja.

Ukoliko je za učeničku grupu i low budget grupu odraslih putnika dogovoren smještaj u hotelima više kategorije (3* ili više) hotelijer zadržava pravo da u dvokrevetnu ili trokrevetnu sobu ubaci dodatne odnosno pomoćne ležajeve, te se takva usluga smatra ponuđenom i ugovorenom uslugom smještaja.

Agencija ne može utjecati na kvalitetu i vrstu pomoćnog kreveta te ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju pomoćnog ležaja u hotelu.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ako putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Korštenje smještaja nije

moćuć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ako u programu putovanja nije drugaćije navedeno.

5. Putni dokumenti, poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati vaćeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave dućan Agenciji dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishoćenje vize za zemlju u koju se putuje.

Agencija ne jamći ishoćenje vize. Ako putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je odustao od putovanja. Putnik je dućan poštivati carinske i devizne propise. U slućaju da putnik, zbog nepoštivanja propisa, ne moće nastaviti putovanje, sam snosi sve troćkove i posljedice koje zbog toga nastanu.

Ako putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dućan je na vlastiti troćak osigurati nove. Putnik je dućan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predvićdene viznim, granićnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te suraćivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri.

U slućaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za naćinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slućaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekata (hotela, hostela, apartmana i sl.) na recepciji.

Prilikom potpisivanja ugovora, djelatnik Agencije će putnika upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje, ukljućujući i mićljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporućujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvep.gov.hr i pogleda popis drćжава visokog ili umjerenog rizika prema mićljenju MVEP RH.

Svim putnicima koji nisu drćavljan i Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporućamo da se prije uplate aranćmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu razlićitost propisa koji vrijede za drćavljan e pojedinih zemalja. Agencija moće uputiti putnika na izvor informacija, ali niti na koji naćin ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

6. Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o turistićkoj djelatnosti, djelatnici agencije dućni su putniku ponuditi „paket“ putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranja od posljedica nesretnog slućaja, osiguranja prtljage te osiguranja od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrćuje da mu je ponućden paket putnog osiguranja.

U slućaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili u Agenciji, pri ćemu Agencija sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponućdena i preporućena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

Ako putnik prilikom prijave za putovanje predvića da bi zbog odrećdenih situacija morao otkazati putovanje, preporućamo uplatu police osiguranja od otkaza.

Osiguranje od otkaza ne moće se uplatiti naknadno, već samo kod prijave za putovanje.

Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slućajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu: akutna bolest, nezgoda, smrtni slućaj u ućoj obitelji, elementarna nepogoda i vojna vjećba.

Ako putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slućaju, Agencija zadrćava pravo isplate prema pravilima navedenim u ćlanku 8. Općih uvjeta.

Kod otkazivanja aranćmana ne isplaćuje se troćak nabavke viza i u slućaju kad putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraćivanja prenosi na osiguravajuće drućstvo ćiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Agencija se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraćivanja prema osiguravajućem drućstvu, a koja se odnosi na aranćman.

7. Otkazivanje putovanja od strane Agencije ili promjena programa putovanja

Putovanje se otkazuje zbog viće sile, odnosno zbog neuobićajenih ili nepredvidljivih dogaćaja, na koje organizator nema utjecaja niti ih je bio u moćućnosti izbjeći. Pod vićsom silom se ne podrazumijeva prebukiranje, ali zato ukljućuje drćžavne uredbe, štrajkove, ratove ili krizne situacije slićne ratovima, epidemije, prirodne katastrofe i sl.

Ako Agencija prije početka putovanja znaćajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dućna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik moće u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti Agencije prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti.

U slućaju odustajanja, Agencija se obvezuje vratiti putniku uplaćeni iznos. U slućaju prihvata, zamjenski aranćman koji je putniku ponućden, Agencija smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriće svih potraćivanja prema Agenciji s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora.

Ako Agencija nakon početka putovanja nije pružila veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, Agencija može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga.

Uz pisani pristanak putnika, Agencija može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od Agencije za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja, u odnosu na sklopljeni Ugovor o putovanju.

Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, bile opravdan razlog za Agenciju da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

Agencija zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Ako je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ako se za određeno putovanje nije prijavio potreban broj putnika za realizaciju aranžmana ili iz nekog drugog valjanog razloga.

Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja, ako se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile tijekom putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na nastalu situaciju.

8. Otkazivanje putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik otkazuje uplaćeno putovanje, Agencija od ukupne cijene zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije) za europska putovanja i odmore:

- do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 29 – 22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 21 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, odnosno za "no-show" ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

9. Otkazivanje grupe ili dijela grupe od putovanja

Ako grupa ili dio grupe, (grupno odustajanje podrazumjeva najmanje 5 osoba), želi otkazati putovanje, treba otkaz pismeno dostaviti Agenciji. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja temelj za obračun otkaznih troškova. Za pokrivanje troškova do tada obavljenih poslova, Agencija zadržava slijedeće iznose od ukupne cijene aranžmana:

-za odustajanja do 90 dana prije puta	20%
-za odustajanja od 89 do 60 dana prije puta	50%
- za odustajanja od 59 do 0 dana prije puta	100%

Za sve paket aranžmane Agencija ima pravo zadržati i naplatiti osim troškova navedenih u tablici i puni iznos troškova zrakoplovne, brodske karte ili troškova autobusnog prijevoza.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

10. Promjena imena putnika za grupna putovanja

Putovanja autobusom: promjenu imena putnik dostavlja agenciji pisanim putem, a novi putnik mora dati pristanak na promjenu, te postaje obveznik Ugovora. Putnik koji je prenio Ugovor na novog putnika prestaje biti obveznik Ugovora i nema pravo na nikakvu naknadu eventualne štete. Cijena promjena imena, 15 eura po osobi.

Putovanja zrakoplovom: promjenu imena putnik dostavlja agenciji pisanim putem, a novi putnik mora dati pristanak na promjenu, te postaje obveznik Ugovora. Putnik koji je prenio Ugovor na novog putnika prestaje biti obveznik Ugovora i nema pravo na nikakvu naknadu eventualne štete. Cijena promjena imena ovisi o tarifi zrakoplovne kompanije.

Putovanje s niskotarifnim zrakoplovne-kompanijama: putnik je dužan prilikom rezervacije dati točne podatke potrebne za izdavanje karte: ime i prezime, datum rođenja, broj putnog dokumenta, datum do kada vrijedi te državljanstvo. Za putnikov otkaz putovanja s niskotarifnom zrakoplovnom kompanijom, putnik snosi

trošak zrakoplovne karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifne aviokompanije. Trošak hotela i ostatka aranžmana se obračunava prema Općim uvjetima za otkaz putnika iz članka 8.

11. Promjene u Ugovoru i ustupanje putovanja

Kad se nakon ugovaranja usluge mijenja datum putovanja, odredište, način prijevoza do odredišta ili polazni aerodrom, realizacija nove usluge podrazumijeva naplatu nastalih troškova.

Putnička agencija ima pravo odbiti promjenu, kad je u suprotnosti sa zakonskom propisima ili službenim uredbama. Ponekad postoji mogućnost da zrakoplovna kompanija ne dopušta promjenu rezervacije na neko drugo ime. Zato prilikom putovanja koja uključuju let zrakoplovom, pravo putnika na ustupanje putovanja nekoj drugoj osobi ovisi o mogućnosti promjene rezervacije zrakoplovne karte. Ako promjena rezervacije nije moguća, troškovi otkazivanja aranžmana se obračunavaju prema Općim uvjetima.

12. Rješavanje problema

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor Agenciji u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon isteka roka se neće uzeti u razmatranje.

Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja, te svoj pisani prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu), te od davatelja usluga zatraži pisanu potvrdu da je zaprimio prigovor.

Svaki putnik, nositelj ugovora, prigovor podnosi zasebno. Agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Agencija je dužana donijeti pisano rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno, radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, Agencija može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužna, u pisanom obliku, obavijestiti putnika podnositelja prigovora. Agencija će riješiti samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pisani prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Ako je zbog krivnje Agencije došlo do neispunjenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. Dok Agencija ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. U slučaju sudskog spora, nadležan je sud u Zagrebu.

13. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti Agenciju 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 dokumenta. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police zdravstvenog osiguranja.

14. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu.

Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorena isključivo zrakoplovna kompanija na osnovu propisa koji su važeći u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage, putnik ispunjava obrazac zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz, te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija putniku isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

15. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., 10000 Zagreb, Slavenska avenija 1b, na telefon broj 01/4600 400, 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. Broj police jamčevnog osiguranja: P15-1020001251.

16. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravatelja Generali osiguranje d.d., 10000 Zagreb, Slavenska avenija 1b, sklopljenu policu broj: P13E-1026364038 osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

Na zahtjev putnika Agencija upoznati će putnika sa sadržajem ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

17. 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. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno, ako putnik zaključi policu osiguranja, tad će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu.

Osobni podaci putnika Agencija će čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o prikupljanju, obradi i korištenju, te zaštititi osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije.

18. Ostali uvjeti i uputstva

Agencija jamči mjesta u autobusu, brodu i avionu za sve prijave s uplaćenim predujmom najkasnije do termina koji je definiran u programu putovanja.

Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na teret Agencije. Agencija zadržava pravo promjene prijevoznika u skladu s općim uzancama u turizmu kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima u višednevnom paket aranžmanu.

Sva vremena polazaka brodova, aviona i autobusa navedena u programu putovanja su okvirna i mogu varirati s obzirom na uvjete i moguće probleme u prometu, vremenske uvjete, kašnjenje putnika i slično.

U cijenu aranžmana uključene su sve ulaznice koje se u programu putovanja navode u dijelu označenim pod „cijena uključuje“, a ulaznice koje se ne spominju nisu uključene u cijenu paket aranžmana.

Usluga hrane u hotelima, ukoliko nije drukčije napisano, je kontinentalni doručak i poslužena večera i ručak. Agencija se ne može obvezati da će osigurati hranu u ponuđenom paket aranžmanu prema posebnom režimu prehrane (bezglutenska, košer, vegetarijanska, veganska...). Takva usluga mora se unaprijed naručiti i eventualno dodatno platiti, a usluga je moguća isključivo ukoliko je hotel ili restoran iz ponude u mogućnosti osigurati takvu prehranu. Putnik je dužan zatražiti uslugu posebnog režima prehrane putem e-maila na Agenciju, najkasnije 10 dana prije planiranog polaska na putovanje.

Putnici su dužni pridržavati se kućnog reda u prijevoznim, ugostiteljskim i hotelskim objektima. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza putnici odgovaraju za počinjenu štetu, te se obvezuju istu i podmiriti.

Ukoliko se radi o školskoj ili studentskoj grupi hotelijeri zbog negativnih iskustava na većini destinacija inzistiraju na depozitu. Visinu depozita utvrđuje hotelijer. Depozit prikuplja profesor u pratnji grupe određen od strane škole i polaže ga na recepciji hotela. Depozit se vraća u cijelosti ukoliko nije bilo štete. Informaciju o visini depozita putnici mogu zatražiti od Agencije prije početka putovanja.

Svi putnici u cestovnom prijevozu, pa tako i učenici na školskim putovanjima, dužni su sjediti na svom sjedalu. Ukoliko nastane šteta u autobusu na određenom sjedalu prijevoznik može zatražiti podmirenje štete. Svi putnici u autobusu dužni su sjediti tijekom vožnje i biti vezani.

U svim paket aranžmanima, gdje je uključen avionski ili brodski prijevoz za grupu učenika iz iste škole, Agencija ostavlja mogućnost da ugovornu obvezu prijevoza putnika avionom ili brodom obavi razdvojeno s dva prijevozna sredstva.

Obavijest o mjestu i vremenu polaska i povratka objavljena je u programu putovanja. Planirano vrijeme polaska podrazumijeva mogućnost kašnjenja i odstupanja od vremena koje je planirano u idealnim uvjetima.

Do kašnjenja u polasku može doći zbog neplaniranih situacija kao što su: kašnjenje putnika, kašnjenje autobusa na postavu i polazak, policijska inspekcija autobusa, problema sa utovarom kofera u prtljažni prostor autobusa, itd...

Agencija mora udovoljiti zahtjevu naručitelja putovanja čak i u slučajevima kada je naručitelj zatražio pretrpani program kojeg je teško fizički realizirati. Prilikom realizacije takvih programa Agencija ne može ostaviti dovoljno vremena za kvalitetne razglede i posjete objektima za koje se tražila ulaznica, jer se program mora u cijelosti realizirati. Stvara se osjećaj pretrpanosti programa, stalne žurbe bez slobodnog vremena. Agencija skida bilo kakvu odgovornost za ovakve situacije i kasnije eventualne pritužbe putnika.

U slučaju kašnjenja putnika na dogovoreni polazak autobusa tijekom provedbe i realizacije paket aranžmana, Agencija će nastaviti s provedbom putovanja prema planiranoj satnici bez osobe koja kasni. Agencija je u tom slučaju pružio punu uslugu prema svim putnicima. Osoba koja je zakasnila na izlet na

kojem je ugovorena i plaćena unaprijed posjeta muzeju ili objektu od interesa nema pravo na povrat troškova ulaznice.

Svoje nezadovoljstvo uslugom za vrijeme samog putovanja i pružanja usluge iz paket aranžmana putnik je dužan izraziti odmah na licu mjestu kod predstavnika agencije.

Svoje nezadovoljstvo uslugom, primjedbe, pohvale i komentare svaki putnik može uputiti putem pošte na adresu Agencije ili elektronskom poštom na info@kaspret-travel.hr

19. Informacije

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obvezuju organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u samom programu putovanja.

20. Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom.

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ako to nije moguće, u slučaju spora je nadležan sud u Zagrebu i primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Zagrebu, 01.09.2025.

KASPRET TRAVEL d.o.o. Dunavska 58, 10000 Zagreb