

## OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA

### Sadržaj općih uvjeta za turističke aranžmane

Opći uvjeti pružanja usluga sastavni su dio ugovora između tvrtke Bravos prodaja d.o.o. kao putničke agencije i putnika koji prihvaća odabranu turističku uslugu. Sve što je navedeno u Općim uvjetima predstavlja pravnu obvezu kako za putnika tako i za tvrtku Bravos prodaja d.o.o.. Opći uvjeti objavljeni su na internet stranici tvrtke Bravos prodaja d.o.o.. Sve informacije, podatke i fotografije vezane uz smještajne kapacitete Bravos prodaja d.o.o. prikupila su od krajnjih pružatelja usluge. Iako su sve informacije provjerene od strane djelatnika, Bravos prodaja d.o.o.. ne preuzima odgovornost za pogreške, propuste i kašnjenja u ažuriranju tog ili bilo kojeg drugog djela web-a.

### Kategorizacija i opis usluga

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja dozvole za rad. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na drugim prodajnim mjestima ne obvezuju tvrtku Bravos prodaja d.o.o. u većoj mjeri nego informacije objavljene na našim internet stranicama ili katalogu i drugim tiskanim materijalima agencije. Ako putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ako je moguće, tvrtka Bravos prodaja d.o.o.. će pokušati zadovoljiti dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

### Sadržaj i cijena aranžmana

Cijene usluga istaknute su uz svaku smještajnu jedinicu/aranžman/uslugu, te uključuju one usluge koje su opisane uz rezervaciju. Posebne usluge su usluge koja pruža smještajna jedinica, ali nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik plaća posebno, kao odvojenu uslugu. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu usluge smještaja i ulaze u konačni obračun. Fakultativne usluge su usluge koje pruža tvrtka Bravos prodaja d.o.o. a nisu vezane uz ponudu zakupljene smještajne jedinice. Cijene navedene u programima Bravos prodaja d.o.o. 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 se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge. Bravos prodaja d.o.o. mogu, najkasnije 21 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja cijene usluga koje čine paket aranžman, osobito povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi (u zračnim i ostalim lukama i sl.), povećanja cijene smještaja, a koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti Bravos prodaja d.o.o.. u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Bravos prodaja d.o.o. u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja i usluga od strane pružatelja usluga. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno.

## **Prijave za rezervaciju**

Prijave za rezervaciju aranžmana se upućuju elektroničkim putem, telefonom ili osobno u poslovnicu tvrtke Bravos prodaja d.o.o. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve točne podatke koji se u predviđenom obrascu za rezervaciju traže kao i za osobe koje prijavljuje na putovanje. Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. ne preuzima odgovornost za istinitost podataka navedenih od strane putnika prilikom prijave rezervacije. U slučaju neistinitosti podataka tvrtka Bravos prodaja d.o.o. zadržava pravo promjene cijena i nadoplate razlike u cijeni na licu mjesta.

## **Rezervacije i uplate**

Upiti i rezervacije aranžmana primaju se elektroničkim i telefonskim putem, pismeno ili osobno u poslovnicu agencije. Prilikom izvršene rezervacije putnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima pružanja usluge koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za putnika, tako i za agenciju. Agencija stavlja na raspolaganje ugovaratelju odgovarajući promidžbeni materijal ili program u tiskanom ili elektronskom obliku, predočuje mu sve relevantne informacije u svezi s uslugom, te mu predaje ili upućuje na opće uvjete koji su sastavni dio ovoga ugovora. Prilikom rezervacije putnik je dužan dati sve podatke koje zahtjeva postupak rezervacije. Rezervacija je valjana uplatom putnika, svaka druga potvrda usmena ili pismena ne vrijedi kao rezervacija. Za rezervaciju usluge potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30% ukupne cijene, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije 21 dana prije početka korištenja usluge. Ukoliko do datuma dolaska ima 21 ili manje dana obavezno se uplaćuje 100% cijene usluge smještaja po odobrenom upitu. Plaćanje je moguće izvršiti na devizni ili žiro račun Bravos prodaja d.o.o. ili način on-line plaćanja kreditnom karticom. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije. Kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije diktiranjem broja svoje kreditne kartice smatra se da putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete poslovanja. Nakon primitka cjelokupnog iznosa izabrane usluge, putniku će biti prosljeđen voucher sa točno naznačenim ugovorenim i plaćenim uslugama. Voucher služi kao dokaz o izvršenoj rezervaciji usluga. Putnik je dužan voucher predati prilikom dolaska u smještajni objekt, te će mu na osnovu vouchera biti pružene rezervirane usluge. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na putnim dokumentima (voucher), pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama i uvjetima pod kojima mu se određena smještajna jedinica/aranžmani ili usluga nudi. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da prihvaća Opće uvjete za turističke aranžmane Bravos prodaja d.o.o. Samim činom uplate rezervacije sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza kako za putnika tako i za tvrtku Bravos prodaja d.o.o.

## **Pravo tvrtke Bravos prodaja d.o.o. na promjene i otkaz**

Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. se obvezuje osigurati putniku smještaj u zakupljenim kapacitetima u rezerviranom terminu, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.). Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. može predložiti promjene rezerviranog smještaja/aranžmana ili otkazati zakupljene smještajne kapacitete potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa bile bi opravdanim razlogom tvrtki Bravos prodaja d.o.o. da ponudu ne objavi, te da ne prima prijave i potvrde zakupa predmetnih smještajnih jedinica. Ukoliko putnik uplati rezervaciju koju Bravos prodaja d.o.o. ne može ispuniti (online ili po pogrešnoj ponudi) putniku se nudi alternativa. Ukoliko je tvrtka Bravos prodaja d.o.o. u mogućnosti putniku ponuditi alternativu, promjena rezerviranog aranžmana se može obaviti isključivo uz odobrenje putnika. Ponuđena alternativa mora biti iste ili više kvalitete od kvalitete rezerviranog smještaja. Ako putnik prihvati alternativu i ako je skuplja dužan je platiti razliku. Ako je alternativa jeftinija Bravos prodaja d.o.o. vraća putniku razliku. Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. je dužna sve putnike koji su uplatom potvrdili svoj dolazak izvijestiti o promjeni u rezervaciji ili otkazu, odmah po

nastupu izvanrednih okolnosti, a u nemogućnosti pronalaska alternativnog smještaja vratiti im nerealizirani iznos umanjen za administrativne agencijske troškove.

### **Pravo putnika na promjene i otkaz od putovanja**

U slučaju da putnik želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge, i/ili promjena imena putnika najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge. Promjena rezervacije biti će bez dodatnih troškova ukoliko je moguće ali će se promjenu rezervacije naplatiti 20 € ili više ovisno o zahtjevu davatelja usluge tj. smještajnog objekta, prijevoznika ili slično. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako putnik zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuje se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije.

U slučaju otkaza fiksno potvrđene rezervacije hotelskog smještaja, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- Za otkaz rezervacije do 30 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 10% od ukupne cijene rezervacije, a najmanje 100,00 €
- Za otkaz rezervacije od 29-22 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od ukupne cijene rezervacije
- Za otkaz rezervacije od 21 do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 40% od ukupne cijene rezervacije
- Za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije
- Za otkaz rezervacije od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije
- Za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se putnik ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije

Uz svaki otkaz rezervacije agencija naplaćuje 20 € manipulativnih troškova. Ukoliko putnik u rezervirani smještaj ne dođe do 20.00 sati na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Agencija ne nadoknađuje putniku troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju putnik otkazuje.

**\*ODUSTAJANJE GRUPE ILI DIJELA GRUPE regulirano je posebnim uvjetima prema ponudama koje su grupe prihvatile.**

### **Obveze tvrtke Bravos prodaja d.o.o**

Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. je dužna osigurati da se putniku pruže sve zakupljene usluge, te stoga odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja zakupljenih usluga ili dijela usluga Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom, te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

## Obveze putnika

Putnik je obvezan posjedovati valjane putne isprave. Bravos prodaja d.o.o. ne jamče ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je obvezan poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja pridržavati se kućnog reda u zakupljenoj smještajnoj jedinici, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri prilikom dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu, pružatelju usluge predložiti voucher sa točno naznačenim brojem osoba i vrstom usluga koje im moraju biti pružene. U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije putnik se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informiraju na web-stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i pogledaju popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP RH. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Bravos prodaja d.o.o. može uputiti putnika na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Bravos prodaja d.o.o. te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Bravos prodaja d.o.o. otklanjaju svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

## Prtljaga

Prtljaga se prevozi na rizik putnika, te se stoga preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. nije odgovorna za uništenu ni izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnoj jedinici ili tijekom putovanja. Prijavu za oštećenu ili izgublenu prtljagu putnik upućuje pružatelju usluge smještaja, zrakoplovnoj ili autobusnoj kompaniji i nadležnoj policijskoj postaji. 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.

## Osiguranje od otkaza putovanja

Ukoliko putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, agencija preporuča uplatu police osiguranja od otkaza. Premija osiguranja izračunava se zavisno od vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Agencija ima sklopljen ugovor o posredovanju. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 7. ovog Ugovora. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a agencija se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na rezervaciju. Svi ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja te svakom putniku preporučamo da ih osobno pročita.

## Putno osiguranje

Agencija putniku preporuča i policu putnog osiguranja: od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora ili kupnjom aranžmana: agencija- putnik, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije, pri čemu agencija djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

## Rješavanje prigovora

Svaki putnik – nositelj Ugovora: agencija- putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki putnik – nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno. Putnik je dužan na dan dolaska odmah kod predstavnika pružatelja usluga (repcionara ili vlasnika smještaja, pratitelja putovanja, prijevoznika i sl.) reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti tvrtku Bravos prodaja d.o.o. ili njihovog ovlaštenog predstavnika. Putnik je dužan najprije obavijestiti pružatelja usluga i pokušati sa njim pronaći zadovoljavajuće rješenje. Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji, e-mailom ili poštom na njenu adresu. Agencija će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik 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. Ovime se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređenje plaže, prevelika udaljenost javnih plaža od smještaja, prevelike prometne gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.). Tvrtka Bravos prodaja d.o.o. ne prihvaća reklamacije na rezervacije po posebno sniženim cijenama tzv. „last minute ponuda“, smještaja po principu „no name hotela“ i „fortuna“ sistema i ostale posebne ponude „formule roulette“.

U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Nadležnost suda

Putnik i agencija nastojat će eventualne sporove o primjeni ovoga Ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom podvrgavaju se odluci nadležnog Općinskog suda u Šibeniku, a mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

## Informacije

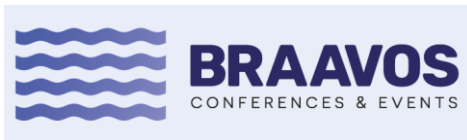
Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

## Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti za turističke aranžmane su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s Bravos prodaja d.o.o. odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Bravos prodaja d.o.o.

## Točnost ponude, informacija i slika na internet stranicama

U predstavljanju kompletnih ponuda, aranžmana, cijena, slika, informacija na stranicama turističke agencije Bravos prodaja d.o.o. pokušavamo osigurati njihovu točnost i valjanost, ali ne možemo garantirati njihovu apsolutnu točnost i valjanost. Zahvaljujemo svima čije slike i informacije koristimo u predstavljanju naše ponude.



Ukoliko uočite pogrešku unutar neke informacije, slike, podatka, molimo Vas, ukažite nam na to slanjem maila ili nas slobodno kontaktirajte putem telefona. Hvala Vam unaprijed. Također, ukoliko se iz nekog slučajnog razloga na našim stranicama nađu fotografije ili opisi u vlasništvu treće strane koja nije striktno dopustila njihovo korištenje, molimo Vas, kontaktirajte nas, te će isti biti odmah uklonjeni. Hvala na razumijevanju.