

# Opći uvjeti poslovanja

## 1. Predmet

Ovim Općim uvjetima uređuju se međusobni odnosi pružatelja usluga u turizmu – WILDCRO D.O.O., Fruškogorska 46c, 31 000 Osijek (u daljnjem tekstu WILDCRO) i korisnika - PUTNIKA, odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK).

Ovi opći uvjeti sastavni su dio ugovora koji sklapaju WILDCRO i PUTNIK i svojim potpisom PUTNIK izjavljuje da je s uvjetima upoznat i da ih prihvaća.

Ovim općim uvjetima uređuju se uvjeti i upute za turistička putovanja, sukladno programu putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ovi Opći uvjeti su obvezujući nakon što ih potpišu djelatnik tvrtke (ovlašteni djelatnik tvrtke WILDCRO) i PUTNIK, te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog putovanja ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad WILDCRO primi cijeli ugovoreni iznos cijene putovanja ili ako je to izričito ugovoreno, odnosno primi dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Putnik se za putovanje može prijaviti osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je WILDCRO-u dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. Zaključivanjem ugovora, PUTNIK opunomoćuje WILDCRO da posreduje u zaključivanju i/ili zaključi ugovore sa ostalim pružateljima usluga koji su nužni za uspješnu organizaciju putovanja (transportna poduzeća, restorane, iznajmljivače vozila, osiguranja itd.), kao i da posreduje kod obavljanja i organizacije poslova vezanih uz odlazak i tranzit po pitanju imigracije osoba (vizni režim), te izvoza, uvoza i provoza oružja i municije, te obrade izvoza/uvoza i transporta lovačkih trofeja. Tvrtka ima pravo nadoknade troškova koji su nastali prilikom obavljanja gore navedenih poslova i usluga, ukoliko ti troškovi nisu izrekom uključeni u ponudu ili program putovanja.

## 2. Rezervacije i plaćanje

Prilikom prijave, kao potvrdu rezervacije putnik uplaćuje predujam, a iznos predujma ovisi o ukupnoj vrijednosti ponude i utvrđen je u ponudi. Ostatak do ukupne cijene aranžmana PUTNIK je dužan uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja ili je obvezan dati sredstva osiguranja kojim se osigurava naplatu ukupne cijene aranžmana. 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 uplaćenog iznosa rezervacije.

“Last minute” ponudu aranžmana PUTNIK je dužan odmah uplatiti u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

Ponude koje tvrtka nudi putem internet, prospekata, cjenika ili nekim drugim sredstvom komunikacije dostavljene klijentu, obvezujuće su. Dužnost je klijenta da se prije potvrđivanja kod agencije informira o svim, moguće nejasnim detaljima ponude.

Ugovor između Putnika i WILDCRO -a smatra se sklopljenim:

- Ako je Putnik pisanim ili nekim drugim sredstvom komunikacije prihvatio određenu ponudu tvrtke
- Ako je Putnik uplatio dio ili ukupan iznos naveden u ponudi

Sklapanjem ovakvih ugovora, PUTNIK se obavezuje da neće pregovarati s trećim pravnim ili fizičkim osobama, a koje WILDCRO koristi kao dio ukupnog putovanja, o pružanju njihovih usluga ukoliko za to nema ovlaštenje WILDCRO-a.

Zaključivanjem ugovora o putovanju, putnik preuzima obvezu plaćanja svih iznosa koji se u skladu s ponudom plaćaju prije nego je putovanje započelo. Putnik je dužan poštovati rokove i način plaćanja iz ponude, posebnih dogovora prilikom zaključivanja ugovora i konačnog obračuna. Konačni obračun izrađuje se na kraju putovanja, a radi se na temelju relevantnih i potpisanih protokola, zapisnika o događajima i dr., a uključuje sve troškove koji su nastali tijekom putovanja kao i troškove koje je za putnika podmirio WILDCRO. U obračun se uključuju iznosi koje je putnik uplatio prije datuma konačnog obračuna. Sva plaćanja koja proizlaze iz ovog ugovora, putnik je dužan platiti WILDCRO-u kao organizatoru putovanja, a samo po posebnom ovlaštenju trećim pravnim ili fizičkim osobama, koje WILDCRO koristi kao dio ukupnog putovanja. Mogući povrat novca putniku, nakon konačnog obračuna će biti obavljen u najkraćem mogućem roku.

### **3. Cijene**

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programu ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi, te moguća razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

WILDCRO zadržava pravo izmjene cijene iz ponude u slučajevima kad su izmjene nastale povećanjem cijena prijevoznih usluga, državnih pristojbi, aerodromskih i lučkih pristojbi, te promjenom deviznih tečaja na kojima su se bazirale ponuđene cijene.

WILDCRO može promijeniti i ostale uvjete iz ponude, ako je došlo do promjena na koje organizator putovanja nije mogao utjecati. Tvrtka je dužna o tomu promptno obavijestiti putnika.

U slučaju odustajanja od putovanja, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik odustajanje ne dostavi WILDCRO-u u pismenom obliku i u roku od 24 sata od dana primitka obavijesti, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

### **4. Kategorizacija i opis usluga**

WILDCRO ukazuje PUTNIKU na mogućnost odstupanja kategorizacija smještaja ili usluge pojedinih destinacija, koje su u skladu s tamo važećim propisima. Zbog toga WILDCRO ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programu važećem za navedeno putovanje, a koja je dana na temelju obavijesti davatelja usluge ili vlasnika objekta.

Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti WILDCRO, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

### **5. Poštivanje propisa**

PUTNIK koji se prijavljuje za programe WILDCRO-a mora posjedovati potrebnu i važeću dokumentaciju sukladnu programu putovanja i propisima. Nevaljana dokumentacija koja ima za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obavezuje WILDCRO, te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. WILDCRO otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljali, a potrebni dokumenti vezani za željenu aktivnost putnika. PUTNIK je dužan informirati se o potrebnim kondicijama za zadovoljenje propisa za predmetnu aktivnost koju predviđa aranžman. PUTNIK je dužan držati se naputaka i planova koji su važeći za provedbu djelatnosti na

destinaciji. Nadalje je PUTNIK dužan tijekom provedbe djelatnosti pridržavati se naputaka vođača i drugih odgovornih osoba. U slučaju suprotnog ponašanja PUTNIK se ne smatra odgovornim.

## **6. Putno osiguranje**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici WILDCRO-a dužni su putniku ponuditi “paket” putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage, te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora PUTNIK potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da PUTNIK prihvati navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod WILDCRO-a, pri čemu WILDCRO sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su PUTNICIMA ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## **7. Otkazivanje putovanja**

Uvjeti otkazivanja putovanja u pravilu su navedena u ponudi. Ukoliko uvjeti otkaza putovanja nisu precizirani u ponudi za slučaj kad PUTNIK otkáže potvrđeno putovanje važiti će sljedeće odredbe:

Odustane li PUTNIK od potvrđenog putovanja ostaje mu mogućnost da umjesto njega putovanje obavi osoba koju je imenovao u zamjenu. S ovom osobom WILDCRO sklapa novi ugovor, ali pod istim uvjetima koje je imao klijent koji je putovanje otkazao.

Ukoliko otkáže putovanje najmanje devedeset (90) dana prije početka putovanja, PUTNIK ima pravo na povrat 50% uplaćenog predujma. Ako otkaz nastupi u razdoblju manjem od devedeset dana prije početka putovanja gubi pravo na povrat predujma. Ukoliko u slučaju otkazivanja uplaćeni predujam nije dovoljan za podmirenje troškova koji su nastali otkazom, PUTNIK je obavezan WILDCRO-u nadoknaditi razliku tj. ukupan iznos tako nastalih troškova. To se posebno odnosi na sljedeće:

Troškove otkazivanja tvrtka je dužna predočiti PUTNIKU u obliku posebnog obračuna. Kod otkaza putovanja za grupe, pokriće troškova nastalih otkazivanjem od strane čitave grupe ili pojedinih članova grupe odgovorne su one osobe koje su sa agencijom sklopile ugovor o grupnom lovnom putovanju.

Tvrtka PUTNIKU nudi mogućnost da putem njega sklopi osiguranje za pokriće troškova otkazivanja putovanja pod uvjetima osiguravajuće kuće. U slučaju da PUTNIK ne želi zaključiti takvo osiguranje dužan je to izričito naglasiti te potpisati izjavu.

## **8. Otkazivanje putovanja od strane WILDCRO-a**

WILDCRO ima pravo otkazati ugovor i/ili prekinuti njegovu realizaciju u slučaju kada putnik ne izvrši obveze koje je po ugovoru trebao izvršiti prije nastupa ili tijekom putovanja. U takvom slučaju WILDCRO ima pravo na nadoknadu svih troškova koji su nastali u pripremi putovanja.

Otkáže li WILDCRO ugovor o putovanju zbog nastupanja promijenjenih okolnosti koje u trenutku sklapanja ugovora nije mogao predvidjeti, a koje znatno otežavaju ili u potpunosti onemogućavaju provedbu ugovorenog putovanja ima pravo od klijenta nadoknaditi 50% troškova koje je imao u pripremi putovanja, a koja nije mogao nadoknaditi adekvatnim osiguranjem. Mijenja li WILDCRO utvrđeni plan putovanja zbog nepredviđenih okolnosti, dužan je putnika o izmjeni obavijestiti odmah nakon nastanka tih okolnosti, a putnik zbog toga nema pravo raskinuti ugovor o putovanju.

## **9. Putovanja u organizaciji drugih organizatora**

Za sva putovanja gdje je WILDCRO glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti, osim u slučaju gdje je WILDCRO posrednik, odnosno nije glavni organizator putovanja. Takva putovanja će biti posebno označena i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te WILDCRO ne odgovara za provedbu turističkih putovanja drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja organizatora.

## **10. Rješavanje prigovora**

PUTNIK ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. PUTNIK je dužan uložiti pismeni prigovor WILDCRO i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. PUTNIK je dužan nastupati u dobroj namjeri i pokazati namjeru za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja, te je dužan svoj pisani prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (repciji, prijevozniku, ugostitelju) te od davatelja usluga zatraži pisanu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora, dužan je prigovor podnijeti pojedinačno. WILDCRO neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

WILDCRO je dužan donijeti pisani odgovor na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom). WILDCRO će rješavati 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. Ukoliko je zbog krivnje WILDCRO-a došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos putovanja. U slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovora kod kojeg ime smještajnog objekta PUTNIK saznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije kao: fortuna, rulet, no name, as, jocker, i sl.), PUTNIK prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja u sebi sadrže neizvjesne činjenice na koje WILDCRO ne može utjecati, a PUTNIK je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga PUTNIK nema pravo prigovora prema WILDCRO-u. Dok WILDCRO ne odluči o prigovoru PUTNIKA, PUTNIK se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

## **11. Zdravstveni propisi**

Putnik je dužan obavijestiti WILDCRO 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. PUTNIK je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. WILDCRO preporučuje uplatu police za zdravstveno osiguranje.

## 12. 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. WILDCRO ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede 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 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, PUTNIK zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. WILDCRO preporučuje uplatu police za osiguranje prtljage.

## 13. Zaštita osobnih podataka

PUTNIK osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci PUTNIKA potrebni su u procesu realizacije ugovorenog putovanja i koristit će se za daljnju komunikaciju. WILDCRO se obvezuje da osobne podatke PUTNIKA neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih putovanja. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko PUTNIK zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci PUTNIKA čuvat će se u bazi podataka, sukladno važećem Pravilniku društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. PUTNIK je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija WILDCRO-a.

## 14. 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.

## 15. Proizvodi

PUTNIK je dužan poštivati sustav određivanja vrijednosti proizvoda koji važi u zemlji destinacije. PUTNIK je dužan informirati se o svim propisima i uvjetima o kojima ovisi uvoz pojedinih proizvoda u zemlju boravka PUTNIKA, a sve zakonski propisane formulare ispunjava i potpisuje sam ili od njega ovlaštena osoba uz potrebnu asistenciju predstavnika organizatora. WILDCRO ne jamči da će se proizvodi isporučiti PUTNIKU u zemlji boravka.

## 16. Rješavanje sporova

Stranke će eventualne sporove pokušati riješiti mirnim putem. U slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Osijeku.

Ovi Opći uvjeti doneseni su dana 20. lipnja 2019. godine i važeći su za sve Ugovore koje sklapa WILDCRO.

VLASNIK dr.sc. Dražen Degmečić

U Osijeku 01.12.2019.

