



ID KOD HR-AB-01-080169486

OIB 58417522005

TERRA SANCTA d.o.o.
Babonićeva 57
10000 ZAGREB / CROATIA

UPLATA Zagrebačka banka
Paromlinska 2, 10000 ZAGREB
IBAN / RN/: 2360000-1101326517
SWIFT adresa: ZABHR2X

e-mail: terra-sancta@zg.t-com.hr
tel./fax: 01 - 4633765
mob.: 091 3178940
www.terra.sancta

Opći uvjeti i uputstva

UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI I UPUTE ZA PUTOVANJA

1. UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA (dalje u tekstu Ugovor)

Putnik se za putovanje koje organizira TERRA SANCTA hodočasnička agencija d.o.o., ZAGREB (dalje u tekstu: Terra Sancta) može prijaviti u poslovnicu Terra Sancte i drugim agencijama koje ovlasti Terra Sancte. Za putovanje putnik i Terra Sancta sklapaju pisani ugovor kojim se uređuju međusobni odnosi između Terra Sancte i putnika, odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju da ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (dalje u tekstu: putnik). Ugovor o putovanju sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja i Opće uvjete i upute za putovanja koji čine sastavni dio Ugovora. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Terra Sancte i putnik, te nakon što putnik u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene, te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Kod sklapanja Ugovora putnik je dužan na vrijeme dati sve podatke ili dokumente potrebne za provedbu putovanja. Putnik jamči da je Terra Sanctu dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz sklopljenog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. Sve navedeno u Općim uvjetima i uputama za putovanje postaje pravna obveza za putnike i Terra Sanctu. Ugovor se sklapa u (2) dva primjerka, od kojih putnik zadržava jedan primjerak. Naprijed navedeno se ne odnosi na zakašnjele rezervacije ili Ugovore u "posljednjem trenutku". Za putovanja za koja Terra Sancta nastupa kao posrednik u ime drugih organizatora putovanja, primjenjuju se Opći uvjeti putovanja i Program dotičnih organizatora putovanja.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Terra Sancta jamči provedbu objavljenog programa prema opisanom sadržaju. Terra Sancta će realizirati sadržaj programa u cijelosti, izuzev u slučaju izvanrednih okolnosti na koje nije mogao utjecati, za koje nije znao, niti je

mogao ranije znati. **Brojevi sjedala u autobusu određuju se redoslijedom uplate akontacije, a u slučaju spajanja linija zbog nedovoljnog broja gostiju može doći do promjene brojeva sjedala, o čemu će Terra Sancta pisano obavijestiti putnika prije početka putovanja.** Brojeve sjedala u javnom prijevozu (zrakoplov, vlak, autobus, plovilo) određuje prijevoznik. Terra Sancta će putnicima za koje ima ugovorene usluge smještaja, prehrane i eventualne dr. usluge izdati posebnu pisanu ispravu (voucher). Voucher glasi na ime ili na određenu grupu i neprenosiv je.

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene putovanja/aranžmana su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene aranžmana izražene su u kunama. U cijeni aranžmana (ako u programu nije drugačije navedeno) u pravilu su sadržane usluge prijevoza, smještaja i prehrane, te troškovi organizacije putovanja.

Cijene navedene u programu utvrđene su temeljem ugovora s partnerima Terra Sancte i ne moraju odgovarati cijenama partnera objavljenim na licu mjesta u destinaciji, te zbog toga eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Ako je nakon sklapanja Ugovora došlo do promjene cijena od strane pružatelja usluge smještaja, do povećanja troškova prijevoza i troškova goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) ili do promjene u tečaju ugovorene valute (više od 2%), Terra Sancta može povećati cijenu za iznos povećanja cijene od strane istih, jer ih nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. U slučaju promjene cijene zbog naprijed navedenih razloga, Terra Sancta će odmah pisano izvijestiti putnika o promjeni iste, te dostaviti izmijenjeni Ugovor. Putnik je dužan u roku dva radna dana od dana primitka prijedloga izmjene Ugovora priopćiti svoj izbor Terra Sancti. Ako putnik u pisanom obliku u naprijed navedenom roku ne otkáže izmijenjeni Ugovor, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Ako putnik ne prihvati novi Ugovor, Terra Sancta će putniku vratiti do tada plaćen iznos za putovanje. Ako je do izmjena Ugovora došlo zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje Terra Sancta nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti putnik nema pravo na naknadu štete. Cijena se ne može povećati 20 dana prije početka putovanja. Ako povećanje cijene iznosi više od 10 % putnik ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze na naknadu štete i pravo na povrat uplaćene cijene. 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 putnik sve eventualne prigovore podnosi izravno izvršiocu usluge i za njih od Terra Sancte ne može tražiti nikakvu naknadu ili odštetu.

4. REZERVACIJE I PLAĆANJE

Prilikom prijave ispunjava se i potpisuje Ugovor o putovanju na čijoj se poleđini nalaze Opći uvjeti i upute za putovanja. Vašim potpisom iskazujete suglasnost s uvjetima koji su navedeni na prijavi odnosno ugovoru o putovanju. Prilikom prijave gotovinom ili čekovima tekućeg računa građana uplaćujete 40% iznosa aranžmana čime je Vaša rezervacija potvrđena. Ostatak iznosa uplaćujete najkasnije 21 dan prije polaska na putovanje ukoliko se niste odlučili za obročno plaćanje.

Ako kod prijave nema slobodnog mjesta u traženom objektu, putnik može izvršiti uplatu od 100 kn za troškove traženja i rezervacije dodatnih mjesta. Ta se uplata uračunava u cijenu aranžmana ako Terra Sancta dobije i putnik prihvati dodatni smještaj u traženom objektu. Ako Terra Sancta ne potvrdi rezervaciju, vraća putniku 100 kn. Ukoliko potvrđenu rezervaciju Terra Sancta putnik neće prihvatiti, uplata od 100 kn ostaje kao pokriće za troškove rezervacije.

5. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u program i u cijenu aranžmana (npr. jednokrevetna soba, morska strana, dodatni obroci, boravišne pristojbe, troškovi ishođenja vize i sl.) te ih putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik mora zatražiti kod prijave i prije sklapanja Ugovora, a doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Dodatne usluge koje putnik može zatražiti tijekom realizacije programa, plaćaju se predstavniku ili pratitelju putovanja Terra Sanctaa u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti u programu označeni su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Terra Sancta ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programu, a koja je dana bilo od strane djelatnika Terra Sancta ili neke treće osobe ili na web. stranicama Terra Sancta.

7. SMJEŠTAJ U SOBE / APARTMANE

Raspored smještaja u sobe ili apartmane i vrijeme pružanja usluge prehrane određuje recepcija pružatelja usluga u mjestu boravka. Ako putnik nije ugovorio posebne smještajne uvjete (dodatni komfor, orijentacija sobe ili kat), dužan je prihvatiti bilo koju službenu registriranu sobu / apartman za izdavanje koju mu ponudi pružatelj usluga u dotičnom objektu. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati. Za dolasku u objekte iza 20 sati potrebno je prethodno obavijestiti Terra Sancta najmanje jedan dan prije odlaska na put. Brojem raspoloživih kreveta u apartmanu određen je i najveći mogući broj gostiju koji se može smjestiti u apartmanu. Dijete se u apartmanu računa kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od Terra Sancte, bez prava putnika na bilo kakvu naknadu ili odštetu od strane Terra Sancte.

8. PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Ako putnik za putovanje u inozemstvo u traženom roku ne dostavi Terra Sanctu dokaz o posjedu važećih putnih dokumenata i vize, Terra Sancta će smatrati da je putnik otkazao putovanje uz primjenu uvjeta iz točke 10. U slučaju otkazivanja putovanja zbog nevažećih putnih dokumenata, Terra Sancta ne snosi nikakvu odgovornost i putnik u tom slučaju nema nikakvo pravo na bilo kakvu naknadu ili odštetu. Ako za ishođenje vize želi posredovanje Terra Sancte, putnik je u roku koji je naveden u programu Terra Sanctu dužan dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju putuje. Terra Sancta putniku ne jamči ishođenje vize, te u slučaju njezinog neishođenja zbog razloga koji su na strani putnika, putnik od Terra Sancte ne može tražiti bilo kakvu naknadu ili odštetu. Preporučujemo svakom putniku da se o zemlji u koju putuje osobno informira na web. stranici www.mvpei.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVPEI RH.

9. PUTNO OSIGURANJE

Cijena aranžmana ne uključuje putno osiguranje. Kod prijave za putovanje, prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putniku će biti ponuđena putna osiguranja i to: dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, osiguranje od otkaza putovanja od strane putnika, te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Odabrana putna osiguranja moraju se uplatiti kod sklapanja ugovora za putovanje i ne mogu se uplatiti naknadno. Osiguranje od otkaza putovanja od strane putnika pruža zaštitu za putnike koji su zbog nepredvidivih okolnosti prisiljeni otkazati ili prekinuti ugovoreno putovanje. Osiguravatelj će isplatiti 90% iznosa koji je zadržala putnička agencija ukoliko nastane osigurani slučaj u skladu s uvjetima osiguranja. Iznos premija za osiguranje u slučaju otkaza putovanja ovisi o cijeni aranžmana, a za osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti o broju dana provedenih na putovanju. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da su mu bila ponuđena i preporučena putna osiguranja. Iznos uplaćenih putnih osiguranja se kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave viza, cijepjenja i dr. i u slučaju kada putnik ima uplaćen paket putnog osiguranja.

10. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Ugovaratelj ili putnik koji želi otkazati uplaćeni aranžman treba to učiniti pisanim putem. U tom slučaju Terra Sancta ima pravo na ime naknade štete zadržati iznos koji ovisi o datumu prijema pisanog otkaza putovanja kako slijedi (ukoliko u programu nije navedeno drugačije):

za otkaz do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana po osobi, a najmanje 200 kn;

za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 20% cijene aranžmana po osobi,

za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 30% cijene aranžmana po osobi,

za otkaz od 14 do 8 dana prije polaska 40% cijene aranžmana po osobi,

za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana po osobi,

za nedolazak ili odustajanje nakon početka korištenja aranžmana, obustavit će se puni iznos aranžmana,

za otkaz potvrđene "rezervacije na upit", organizator će zaračunati otkazane troškove (prema točki 4).

Ovi otkazni uvjeti se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili hotelskog objekta, te u svim drugim slučajevima.

Ukoliko ugovaratelj ili putnik koji otkaže uplaćeni aranžman nađe drugog korisnika iste rezervacije, a koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana, Terra Sancta putnička agencija zaračunat će troškove uzrokovane zamjenom (ako je ista moguća), uz nadoplatu od 200 kuna.

Ako putnik za vrijeme trajanja aranžmana na vlastitu želju otkaže aranžman, po povratku nema pravo na naknadu i bilo kakvu odštetu od organizatora bez obzira na osiguranje od rizika otkaza putovanja. Nedostatak snijega na

odredištu odnosno vremenski uvjeti općenito, nisu razlog za odustajanje od putovanja, raskid Ugovora od strane putnika ili naknadnu reklamaciju.

U slučaju otkazivanja putovanja putnik mora priložiti odgovarajuće dokumente kojima dokazuje razloge otkazivanja aranžmana. Ako putnik ima uplaćen paket putnog osiguranja, nositelj police osiguranja osobno potražuje naplaćenu naknadu štete od osiguravajuće kuće čiju je policu putnog osiguranja ugovorio prilikom rezervacije aranžmana. Uvjet naplate štete je kompletno uplaćen iznos troškova otkazivanja aranžmana. U slučaju otkazivanja aranžmana putniku se ne vraća iznos uplaćene premije police osiguranja, eventualni troškovi viza, cijepljenja i sličnih troškova. Osiguravatelj zadržava manipulativne troškove u visini 10% od iznosa naplaćenih na ime naknade štete.

11. ZAMJENA PUTNIKA

Ako je putnik zbog opravdanih razloga (u slučaju bolesti ili smrtnog slučaja u užoj obitelji) spriječen započeti ugovoreno putovanje, može uz predočenje odgovarajuće dokumentacije (potvrda od liječnika ili smrtonica) osigurati zamjenu za ugovoreno putovanje. Na putnika koji je zamjena odnose se sva prava i obveze iz sklopljenog Ugovora, Programa i Općih uvjeta i uputa za putovanja. Zamijenjeni i novi putnik solidarno su odgovorni za plaćanje cijene putovanja i troškova izazvanih zamjenom. Navedenu promjenu Terra Sancta će naplatiti 200 kn po Ugovoru.

12. PRAVO ORGANIZATORA NA IZMJENU ILI OTKAZ PROGRAMA

Terra Sancta ima pravo potpune ili djelomične izmjene programa ako prije početka ili tokom ispunjavanja Ugovora nastupe vanjske izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti ili izbjeći (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencija nadležnih vlasti i sl.), a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja, odnosno sklapanja Ugovora, bile opravdan razlog da se isti ne objavljuje i ugovara. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objekte iste ili više kategorije u istom mjestu, a na teret Terra Sancte. Terra Sancta ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Ako Terra Sancta zbog opravdanih razloga otkáže putovanje, nije obavezan nadoknaditi putnicima bilo kakvu štetu, a putnik ima pravo na povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Terra Sancta temeljem važećih propisa zadržava pravo otkazivanja putovanja bez obveze naknade štete najmanje 5 (pet) dana prije polaska ako je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Terra Sancta bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana. Terra Sancta može raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete i u slučaju da se za putovanje nije prijavio broj putnika koji je potreban za organiziranje putovanja, ako je o toj okolnosti putnika obavijestio u primjerenom roku koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana prije dana kad je putovanje trebalo započeti. Minimalni broj putnika naveden je na svakom pojedinačnom programu putovanja. Ukoliko u programu nije posebno navedeno, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu treba biti:

- za aranžmane posebno unajmljenim zrakoplovom (charter), vlakom ili hidrogliserom - najmanje 80% popunjenosti kapaciteta;

- za putovanje autobusom 30 putnika;

- za IT aranžmane (redovnom zrakoplovnim linijom) 20 putnika.

Terra Sancta zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promjene uvjeti za putovanje (promijenjeni red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Terra Sancta ne može utjecati). Putnik nema pravo na naknadu štete ako Terra Sancta raskine Ugovor zbog neispunjavanja ugovorenih obveza ili dr.razloga koji su na strani putnika.

13. OBVEZE ORGANIZATORA

Terra Sancta je dužan pri izvršenju usluga i izboru davatelja usluga postupati pažnjom dobrog organizatora, te brinuti o pravima i zaštiti interesa putnika suglasno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Terra Sancta je dužan putniku pružiti sve navedene usluge u programu. Terra Sancta ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja i kašnjenja prijevoznih sredstava u javnom prometu. U tom slučaju može osigurati usluge prema danoj situaciji. Po potrebi putnik se obvezuje Terra Sanctu dati sve isprave i druge dokumente vezano za naknadu štete od trećih osoba.

14. OBVEZE I ODGOVORNOST PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje, kako i zemlje u koju putuje. Ako putnik zbog nepoštivanja carinskih i deviznih propise ne može nastaviti putovanje, sve nastale troškove i posljedice snosi sam i za to ne može od Terra Sancte tražiti nikakvu naknadu ili odštetu. Ako putnik za vrijeme putovanja izgubi putne dokumente ili su mu ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim, hotelskim i drugim smještajnim objektima, te surađivati s predstavnikom Terra Sancta i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju kad prouzroči štetu u smještajnom objektu ili prijevoznom sredstvu, putnik je neposredno plaća pružateljima usluga. Putnik odgovara za svu štetu koju prouzroči Terra Sanctu neispunjenjem obveza koje za njega proizlaze iz Ugovora.

15. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Terra Sancta će o tome obavijestiti Ugovaratelja putovanja. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (vlak, avion, autobus, brod..), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Terra Sancta nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili smještajnom objektu. U slučaju gubitka prtljage, putnik mora na licu mjesta napraviti zapisnik s predstavnikom prijevoznika i postupiti prema propisima koji se na njih odnose. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovi propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u smještajnom objektu putnik zahtjev upućuje nadležnim djelatnicima smještajnog objekta. Terra Sancta preporuča uplatu police za osiguranje prtljage. Zbog prometnih gužvi u sezoni, promjene voznog reda trajekta ili lošijeg vremena postoji mogućnost izmjene vremena polazaka ili promjene smjera za što ne snosimo odgovornost. U

svakom autobusu će biti turistički pratitelj. Putnici se ostavljaju pred odabranim hotelom ili najbliže moguće hotelu. U cijenu aranžmana nije uključeno nošenje prtljage od prijevoznog sredstva do recepcije hotela i obratno.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Putnik je dužan obavijestiti Terra Sancta o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje programa (potrebna posebna prehrana iz zdravstvenih i dr. razloga, kronične bolesti, alergije i dr.). Terra Sancta ne snosi nikakvu odgovornost i troškove vezano za zdravstvene probleme putnika prouzročene njegovim propustom informiranja Terra Sancte o istima, i vezano na to putnik ne može od Terra Sancte tražiti nikakvu naknadu ili odštetu. Za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i kod sebe imati potvrdu i odgovarajući dokument o tome. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja Ugovora, te ne može biti razlogom raskida Ugovora ukoliko nije protivno putnikovu zdravlju; u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Putnik je dužan upoznati se sa zdravstvenim propisima prije polaska na putovanje. Terra Sancta preporuča uplatu police dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu.

17. PRAVO PRIGOVORA

Putnik - nositelj Ugovora ima pravo prigovora i pravo na razmjerno sniženje cijene zbog nepotpuno ili neuredno izvršene usluge iz programa.

Postupanje putnika u slučaju prigovora:

* odmah na samome mjestu pružanja usluge iz programa, putnik je dužan što je moguće prije pisano ili u drugom odgovarajućem obliku reklamirati nepotpunu ili neuredno izvršenu uslugu kod predstavnika pružatelja usluge. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom pružatelja usluga u dobroj namjeri i iskazanom voljom da se otklone uzroci prigovora;

* ako uzrok prigovoru nije mogao biti otklonjen, putnik s predstavnikom pružatelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u 2 (dva) primjerka od kojih jedan primjerak zadržava putnik. Navedenu potvrdu ovjerava i predstavnik / pratitelj putovanja Terra Sancte ako je prisutan / dostupan u vrijeme sastavljanja potvrde;

* ako putnik ne prihvati ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara uplaćenim uslugama prema programu, organizator neće uvažiti naknadne reklamacije i putniku neće odgovoriti na pisani prigovor;

* u slučaju da je sam predmet reklamacije mogao biti riješen u samoj destinaciji s pružateljem usluga, a putnik nije prigovarao u samoj destinaciji, te o nepravilnostima (nepotpuno ili neadekvatno izvršene usluge) nije pisano ili na drugi odgovarajući način prigovorio pružatelju usluga, smatra se da je bio zadovoljan s pruženim uslugama, čime je izgubio pravo na podnošenje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za bilo kakvu nadoknadu i odštetu;

* najkasnije 8 (osam) dana po završetku putovanja putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pisanu potvrdu potpisanu od predstavnika pružatelja usluga i moguće račune za opravdane dodatne troškove za usluge koje su predmet reklamacije.

Završetkom putovanja smatra se dan povratka u mjesto polaska prema programu putovanja. Organizator će uvažiti samo pisani prigovor sa svim priloženim dokumentima o uzroku reklamacije i to samo u zakonski utvrđenom roku od 8 (osam) dana po završetku putovanja;

*Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na prigovor u roku 14 dana od primitka pisanog prigovora. Terra Sancta može produžiti rok donošenja rješenja na prigovor zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga za još najviše 14 dana. Dok Terra Sancta ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Sniženje cijene po prigovoru može se tražiti samo za uslugu iz programa na koju je putnik uložio prigovor, i to do visine njezine stvarne vrijednosti. Putnik nema pravo prigovora i naknadu ili odštetu za smještaj u slučaju kad je ugovor sklopljen po "Fortuna sistemu" ili po "Last minute ponudi". Putnik nema pravo na sniženje cijene usluga ili dijelova programa koje je već koristio, a na njih nije uložio prigovor, kao i na one usluge s kojima je bio zadovoljan.

18. NAKNADA ŠTETE

Putnik može zahtijevati naknadu štete koja mu je prouzročena zbog neispunjenja, djelomičnog ili neurednog ispunjenja obveza iz programa. Naprijed navedenu naknadu štete putnik može tražiti i ostvariti samo za usluge iz programa za koje je podnio prigovor na način i u rokovima iz točke 17. ovih Općih uvjeta. Najviši iznos naknade štete može biti u visini cijene ugovorenog aranžmana ili dijela paket aranžmana za koju je Terra Sancta usvojio prigovor sukladno točki 17. ovih Općih uvjeta. Zahtjev za naknadu štete putnik podnosi Terra Sancti isključivo pisano, s kompletnom dokaznom dokumentacijom, najkasnije u roku 8 (osam) dana po završetku putovanja. Za naknadu štete koja je putniku prouzročena neispunjenjem, djelomičnim ili neurednim ispunjenjem obveza iz programa, Terra Sancta ima sklopljeno obvezno osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana sa osiguravateljem Sunce osiguranje d.d., Zagreb, Trnjanska cesta 108, tel: 62 92 600 ili fax: 62 92 739 i 62 92 649. Terra Sancta će po potrebi Sunce osiguranju d.d., Zagreb dati sve potrebne podatke za rješavanje zahtjeva putnika za naknadu štete.

19. JAMČEVNO OSIGURANJE

Terra Sancta je ugovorila jamčevno osiguranje kod Sunce osiguranje d.d., Zagreb. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Terra Sancte, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontaciju za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Sunce osiguranje d.d., Zagreb, Trnjanska cesta 108, tel: 62 92 600 ili na fax: 62 92 739 i 62 92 649 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 Terra Sancte.

20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik sve osobne podatke potrebne za proces realizacije putovanja daje dobrovoljno. Terra Sancta se obvezuje da osobne podatke putnika neće davati trećim osobama i/ili iznijeti iz zemlje, osim u svrhu realizacije putovanja i ugovaranja polica putnih osiguranja, ako putnik zaključi takve police s osiguravajućim društvom. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka Terra Sancte, a putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Terra Sancte.

21. UPOZORENJE

Ovi Opći uvjeti i upute za putovanja navedeni u točkama 1. do 20., isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute za putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Terra Sanctom, odnosno drugim agencijama koje ovlasti Terra Sancta. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obavezuju Terra Sanctu u većoj mjeri od obavijesti navedenih u pojedinom programu putovanja. Ako putnik nije zadovoljan rješenjem Terra Sancte po prigovoru, ima pravo sudskog arbitriranja. U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.