

Opći uvjeti organizacije putovanja

Općim uvjetima Atlant travel d.o.o. uređuje osnove poslovnih odnosa između Atlant travela d.o.o i klijenata kojima trajno ili povremeno pruža usluge. Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnicu Atlant travel d.o.o. na adresi Dr. Ante starčevića 29,20000 Dubrovnik te na internetskim stranicama.

1. PRIJAVE

Za putovanje se može prijaviti do popunjenja raspoloživog broja mjesta. Kod prijave ispunjava se prijavni dokument (prijavnica, ili ugovor) koji sadržava osnovne podatke o putniku i osnovne podatke o aranžmanu. Prilikom prijave putnik mora dati sve podatke i dokumente koji su potrebni za određeni aranžman. Uplatom akontacije i potpisivanjem prijavnog dokumenta, između putnika Atlant travel zaključen je ugovor čije odredbe od tog trenutka obvezuju ugovorne strane. Sve što je objavljeno u aranžmanu za koji je načinjen i potpisan prijavni dokument, za Atlant travel i putnika pravna je obveza i sastavni dio zaključenog ugovora. Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava putnik a drugi Atlant travel

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana, po pravilu, uključuje (osim ako u aranžmanu nije drugačije navedeno): usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ako je u aranžmanu posebno navedeno, cijena aranžmana može uključivati i druge usluge (npr. putničke pristojbe stranih zračnih luka, troškove stručnoga i mjesnog vođenja, fakultativne izlete, ulaznice za objekte koji se posjećuju).

Posebne usluge koje putnik zahtijeva (posebna prehrana, poseban smještaj i sl.) nisu uključene u cijenu aranžmana te ih putnik prilikom prijave mora zatražiti. Prijavni dokument obvezuje Atlant travel na izvršenje svih usluga navedenih u aranžmanu, i to u opsegu i sadržaju navedenom u aranžmanu, osim u slučaju iznimnih okolnosti – više sile. Izvršenje posebnih usluga, koje putnik zahtijeva, Atlant travel će preuzimati ovisno o mogućnosti njihova izvršenja; te će ih usluge obvezivati jedino ako su se u ugovoru izričito obvezala na njihovo izvršenje.

3. UPLATE

Cijene su aranžmana izražene u kunama. Prilikom potpisa prijavnog dokumenta putnik mora uplatiti akontaciju od 25 posto cijene aranžmana, te se smatra da je time putnikova rezervacija potvrđena. Preostali dio do pune cijene aranžmana, kao i cijenu posebnih usluga koje nisu uračunate u cijenu aranžmana, putnik će podmiriti najmanje 14 dana prije početka putovanja. Kod prijave u roku kraćem od 14 dana, uplaćuje se 100 posto iznosa. Navedeni će se način plaćanja primjenjivati u svim slučajevima osim ako u aranžmanu (čiji će sadržaj biti putniku poznat prije potpisa prijavnog dokumenta) nije navedeno drukčije plaćanje.

4. CIJENE

Kalkulacije su rađene na bazi usluga i odnosa valuta na dan koji je naveden u programu. Atlant travel pridržavaju pravo promjene cijena u slučaju promjene cijena usluga, ili promjene BSR tečaja valuta za više od 3 posto u odnosu na tečaj na dan naveden u programu. Ako povećanje ugovorene cijene prijeđe 10 posto, putnik ima pravo raskinuti ugovor, bez obveze nadoknade nastale štete, kao i na povrat novca koji je uplaćen Atlant travelu. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke Atlant travel na određeni dan. Atlanttravel putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute za više od 3%. Atlant travel zadržava pravo povećanja ugovorene cijene aranžmana ako je nakon sklapanja ugovora došlo do povećanja kalkulativnih elemenata aranžmana, odnosno do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva i cestarine, smještaja, prehrane i dr. ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.), koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se razmjerno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena, odnosno cijena paket aranžmana povećava se razmjerno povećanju cijene svake pojedine usluge (kalkulativnog elementa) te njezinom udjelu u formiranju ukupne cijene Paket aranžmana. U slučaju da povećanje ukupne cijene iznosi više od 10%, Ugovaratelj putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, uz pravo na povrat plaćene cijene, bez obveze nadoknade štete Atlant travelu, pod uvjetom da je o raskidu Ugovora pisanim putem obavijestio Atlant travel najkasnije u roku tri (3) radna dana od primitka pisane obavijesti o povećanju cijene većem od 10%. Ne otkáže li putovanje u navedenom roku, smatra se da je Ugovaratelj putovanja suglasan i da je prihvatio promjenu odnosno povećanje cijene. Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati. Atlant travel odgovara za tiskarske i druge pogreške u ponudi glede informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana. U slučaju očitih tiskarskih i drugih pogrešaka valjana je ona informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana koju naknadno kao ispravnu naznači Atlant travel.

5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Hoteli i ostali objekti u aranžmanu označeni su kategorijom prema uzancama pojedine zemlje ili regije. Nije li putnik zatražio ugovaranje sobe s nekim posebnim obilježjima (komfor, određeni kat i sl.), prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u naznačenom objektu. Atlant travel ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu reklamaciju koja nije u skladu s opisom usluga u ugovorenom aranžmanu.

6. PROMJENA ARANŽMANA

Atlanttravel zadržavaju pravo promjene aranžmana ako su nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti ili otkloniti (vidi točku 2). U tom će slučaju Atlanttravel nastojati izvršiti ugovorene usluge u skladu s mogućnostima u danoj situaciji. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo objektom iste ili više kategorije na teret Atlanttravela, u istome mjestu.

Atlant travel zadržavaju pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (promjena reda letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije koje su izvan utjecaja Atlanttravela), i to bez isplate odštete te u skladu s važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako se aranžman bitno izmijeni bez opravdanog razloga, Atlanttravel putniku će vratiti sav iznos primljenog novca, uz uvjet da putnik odustane od putovanja prije njegova početka. Ako se aranžman bitno promijeni u tijeku realizacije, putnik snosi troškove realiziranih usluga do trenutka odustajanja.

7. PRAVO NA OTKAZ ARANŽMANA

Atlanttravel imaju pravo otkazati aranžman, potpuno ili djelomično, ako prije ili tijekom realizacije nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja ili prodaje, bile opravdan razlog da se aranžman ne objavljuje, odnosno prodaje. Atlant travel mogu otkazati aranžman i kad nije prijavljen minimalni broj putnika izričito predviđen za pojedinu vrstu aranžmana. U slučaju potpunog otkaza aranžmana prije početka putovanja, Atlant travel neće morati nadoknaditi putniku bilo kakvu štetu, nego samo vratiti primljeni iznos naknade. Ako je tijekom realizacije zbog navedenih razloga otkazan aranžman, Atlant travel obvezna su nadoknaditi iznos nerealiziranog dijela aranžmana.

8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

U slučaju odustajanja pojedinca od putovanja Atlant travel primjenjivat će sljedeću ljestvicu obračuna troškova storniranja:

- do 30 dana prije putovanja Atlant travel zadržavaju 10 posto od cijene aranžmana, a najmanje 100 kuna
- od 29 do 15 dana prije putovanja Atlant travel zadržavaju 40 posto od cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije putovanja Atlant travel zadržavaju 80 posto od cijene aranžmana.
- od 7 dana prije putovanja Atlant travel zadržavaju 100 posto od ugovorenog i naplaćenog iznosa.
- za vrijeme ili nakon putovanja Atlant travel zadržavaju 100% od ugovorenoga i naplaćenog iznosa.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onoga u navedenoj ljestvici, Obzor putovanja zadržavaju pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i u slučaju promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkaza aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava.

Ako putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Obzor putovanja primijenit će navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Obzor putovanja u svome materijalu, programu ili općim uvjetima putovanja određuju način obračuna naknade koju je putnik dužan platiti u slučaju raskida ugovora, a koji svojim potpisom ugovora potvrđuje da je upoznat s tim podacima.

Pri ugovaranju tečajeva stranih jezika, charter putovanja, incentive putovanja, putovanja na kongrese, sajmove, te drugih specifičnih programa, kao i programa koji se odvijaju u terminima božićnih, novogodišnjih, uskrasnih i ostalih blagdana, vrijede posebni uvjeti putovanja, a Obzor putovanja u slučaju otkaza putnika, odnosno nalogodavca putovanja, pridržava pravo naplate 100 posto uplaćenog iznosa, a iznos može biti i puna cijena aranžmana. Potpisom ugovora o putovanju putnik se odriče svih potraživanja s osnove diskontnih kamata zbog plaćanja cijene unaprijed. U slučaju otkazivanja putovanja zrakoplovom i kupljene zrakoplovne karte, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika.

9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik mora voditi računa o osobnim dokumentima koji moraju biti u skladu s uvjetima predviđenima graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima Republike Hrvatske, i zemalja u koje se putuje. Putnik također mora pribaviti sve potrebne vize, dokumente i potvrde koje su predviđene za određeno putovanje. Ako su u pojedinom aranžmanu sadržana posebna pravila koja obuhvaćaju obvezna cijepjenja i nabavu određenog dokumenta, putnik mora prije početka putovanja posjedovati potrebne potvrde i dokumente o cijepljenju. Putnik se mora držati kućnog reda u hotelima i ostalim smještajnim objektima, te surađivati s predstavnikom Atlant travel i davaocem usluga u dobroj vjeri. Ako putnik zbog ne držanja ovih odredaba ne može početi ili nastaviti ugovoreno putovanje, sve troškove i štetne posljedice koje iz toga proizađu putnik će snositi sâm.

10. OBVEZE OBZOR PUTOVANJA

Atlant travel moraju se brinuti o izvršenju usluga kao i o izboru davaoca usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te se u svakom trenutku brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Atlant travel moraju putniku pružiti sve usluge navedene u aranžmanu, te će odgovarati zbog eventualnoga potpunoga ili djelomičnog neizvršenja usluga, osim ako se neizvršenje dogodilo zbog više sile. Atlant travel , u slučaju neizvršenja obveza iz aranžmana preuzetih prema putniku, nadoknadit će putniku štetu koju je ovaj pretrpio, ali najviše do visine cijene ugovorenog aranžmana Atlant travel neće odgovarati putniku zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim domaćim propisima i međunarodnim konvencijama.

11. PRTLJAGA

Prtljaga teška do 23 kg prevozi se besplatno. Putnik mora označiti svaki komad prtljage punim imenom i točnom adresom. Odštetni zahtjev za izgubljenom ili oštećenom prtljagom podnosi se izravno avioprijevozniku. Atlant travel neće odgovarati za prtljagu koja je uništena, izgubljena, oštećena ili ukradena u hotelu. Atlant travel neće odgovarati za putnikove dragocjenosti koje su uništene, ukradene ili izgubljene tijekom putovanja.

12. PUTNO OSIGURANJE

Naše cijene ne uključuju osiguranje od rizika na putovanju. Stoga preporučujemo da pri uplati aranžmana uplatite i osiguranje radi pokrića rizika na putovanju. U slučaju da to zahtijevate (v. prijavnicu za putovanje), osiguranje možete ugovoriti izravno preko nas, pri čemu mi djelujemo samo kao posrednik. Možete uplatiti: zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje od otkaza putovanja

13. ZDRAVSTVENA ZAŠTITA PUTNIKA

Putnik ima pravo na zdravstvenu zaštitu u zemlji i inozemstvu u opsegu i po uvjetima koji su utvrđeni sporazumom države u kojoj putnik boravi i Republike Hrvatske, ako je takav sporazum potpisan. Informacije o tom pravu valja pribaviti prije polaska na put.

14. INFORMACIJE

Informacije koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obvezuju Atlant travel u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u programu putovanja.

15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN 8/96) putniku naknaditi:
- cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika izostanu usluge putovanja i
- troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave u poslovnici Croatia osiguranja d.d., osobno ili putem telefona 01/ 6333188 ili 01/ 6333170.

Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova.

17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Atlant travel imaju kod osiguravajućeg društva Croatia Osiguranje d.d., sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj 078620019180. Djelatnici agencije upoznati će PUTNIKA sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Atlant travel prouzroče PUTNIKU neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman, a Putnik potpisom Ugovora o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

18. NADLEŽNOST SUDA

Nije li putnik zadovoljan kako je Atlant travel riješilo njegov prigovor, ima pravo na pokretanje sudskog postupka. U tom slučaju bit će nadležan Trgovački sud u Zagrebu.

19. OPĆI UVJETI

Opći uvjeti organizacije putovanja sastavni su dio svakog Ugovora o organiziranju putovanja, koji putnik zaključuje s Atlant travel . Moguća predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

1. Definicija

ATLANT TRAVEL d.o.o. - (IATA AGENT) - organizacija ovlaštena od strane IATA organizacije za prodaju zračnog prijevoza drugim osobama ili organizacijama

PRIJEVOZNIK - poduzeće koje se brine za prijevoz osoba, prtljage, robe i pošte na temelju putnih karata i prtljažnih listova

VIZA je odobrenje za ulazak, boravak ili tranzit preko neke države. Vizu u pravilu izdaje diplomatska misija, odnosno konzularni ured.

EMBARGO - zabrana zračnog prijevoza putnicima i prometu robe (ili određene vrste robe) na određeno vrijeme na linijama koje odredi prijevoznik

KOMADNI SUSTAV - otprema prtljage prema broju komada koja vrijedi na letovima do/iz SAD-a, teritorija SAD-a i Kanade

IATA - International Air Transport Association - međunarodno udruženje zračnih prijevoznika

KOMBINIRANA PREVOZINA - sastavljanje prevoznine pomoću spajanja dviju ili više tarifa

TROŠKOVI PRIJEVOZA - iznos naveden na putnoj karti ili na prtljažnom listu kao cijena za zračni prijevoz putnika ili promet robe

MJESTO POLASKA - mjesto na kojem u skladu s putnom kartom ili prtljažnim listom počinje zračni prijevoz putnika i robe

MJESTO DOLASKA - mjesto na kojem u skladu s putnom kartom ili prtljažnim listom završava zračni prijevoz putnika i robe

PUTNA KARTA - putni i prtljažni list izdan putniku od strane prijevoznika ili njegovog agenta na temelju kojeg se vrši prijevoz putnika i njegove prtljage

MEĐUNARODNI ZRAČNI PRIJEVOZ - zračni prijevoz kod kojeg su mjesta polaska i dolaska (bez obzira na transfer ili kašnjenje tijekom prijevoza) u različitim državama

NEPRAČENO DIJETE - dijete koje nije u pratnji osobe starije od 12 godina

ČARTERSKI - NEREDOVITI PRIJEVOZ - zračni prijevoz koji se obavlja mimo određenog reda letenja pod osobitim uvjetima. Raspitajte se uvijek kod agenta IATA

NEPRAVILNOSTI U OSOBNOM PRIJEVOZU - nepridržavanje reda letenja

NEPREDANA PRTLJAGA (RUČNA) - prtljaga koju putnik može ponijeti sa sobom u kabinu zrakoplova i sam se brine za nju. Ručna prtljaga po svojim dimenzijama može biti duga maksimalno 56 cm, široka maksimalno 45 cm i duboka maksimalno 25 cm, dok zbroj triju dimenzija može iznositi maksimalno 115 cm. Putnik smije imati uz sebe samo jedan komad ručne prtljage maksimalne težine 5 kg, ukoliko unutrašnjim propisima prijevoznika nije drukčije određeno.

TRAŽENJE - proces traženja neposlane prtljage i robe koju provodi prijevoznik

SUMNJIVI DOKUMENT - dokument koji je bio izgubljen, otuđen, krivotvoren, na kojem se očituju znaci nekvalificiranih intervencija ili je nestao

UVJETI UGOVORA O PRIJEVOZU - uvjeti pod kojima se odvija zračni prijevoz putnika, prtljage i robe u skladu sa Zračnim prijevoznim redom

PLAĆANJE UNAPRIJED - način plaćanja za prijevoz robe pri kojem pošiljatelj plaća troškove prijevoza i ostale naknade na mjestu polaska. Ostale naknade na mjestu dolaska plaća primatelj

ZEMALJSKI PRIJEVOZ - prijevoz putnika, prtljage i robe koji se odvija između gradskih terminala i polazne zračne luke ili prijevoz putnika autobusima ili vlakom u slučaju rješavanja nepravilnosti u zračnom prijevozu

REDOVITI PRIJEVOZ - zračni prijevoz koji se odvija prema redu letenja

PREDVIĐENO VRIJEME ODLASKA - vrijeme koje je predviđeno kao vrijeme polaska zrakoplova prema redu letenja

PREDVIĐENO VRIJEME DOLASKA - očekivano vrijeme slijetanja zrakoplova prema redu letenja

PREKID LETA - završetak leta u mjestu međuslijetanja ili na bilo kojem drugom mjestu na ruti

PREKOBROJNA PRTLJAGA (VIŠAK PRTLJAGE) - prtljaga koja svojom težinom prekoračuje dopuštenu slobodnu težinu prtljage, eventualno dopušteni broj komada prtljage u komadnom sustavu

REKLAMACIJA - pismena molba za nadoknadom zbog nepridržavanja ugovora o prijevozu od strane zračnog prijevoznika

POTVRDA REZERVACIJE - ponovno potvrđivanje već osiguranog (rezerviranog) mjesta u zrakoplovu

REZERVACIJA - osiguravanje mjesta u zrakoplovu za putnike, višak prtljage ili smještajnog kapaciteta za robu

SMJER - pregled toka leta s obzirom na linije i zračne luke koje su označene na putnoj karti ili prtljažnom listu

ŠTETA NA PRTLJAZI I NA ROBI - OŠTEĆENJE PRTLJAGE/ROBE - promjena izgleda prtljage/robe pod utjecajem fizičkog ili kemijskog djelovanja, u slučaju kad je prtljaga/roba posve obezvrijeđena,

NEPOTPUNA PRTLJAGA/ROBA - promjena izgleda prtljage/robe, u slučaju kad do mjesta dolaska stigne samo dio pošiljke robe

TRANSFERNA ZRAČNA LUKA - mjesto koje je na putnoj karti/prtljažnom listu označeno kao točka na kojoj putnik prelazi s jedne linije na drugu liniju istog ili različitog prijevoznika, ili na kojem se predaje roba s jedne na drugu liniju istog ili različitog prijevoznika

TRANZITNA ZRAČNA LUKA - mjesto koje nije navedeno na putnoj karti/prtljažnom listu u rubrici u kojoj je označen smjer puta

VARŠAVSKA KONVENCIJA - Konvencija o ujednačavanju nekoliko pravila o međunarodnom zračnom prijevozu, potpisana u Varšavi 12. 10. 1929.

PREDANA PRTLJAGA - prtljaga koja je tijekom leta smještena u prtljažnom prostoru zrakoplova i označena je na putnoj karti putnika

POŠILJKA - jedan ili nekoliko komada robe koje prima prijevoznik/agent u zračni prijevoz od jednog pošiljatelja u jednom mjestu na jedan prtljažni list i koji je predan jednom primatelju u jednom mjestu dolaska

POTVRDA O PLAĆENOJ PREVOZINI - pismena potvrda da je osoba na određenom mjestu platila troškove prijevoza

za drugu osobu na drugom mjestu

POSEBNA PREVOZINA - troškovi prijevoza koji su određeni prema posebnim pravilima i pod posebnim uvjetima koje odredi prijevoznik.

2. Područje primjene

a) Opće odredbe

Uvjeti prijevoza za putnike, prtljagu i robu (dalje u tekstu samo kao "Uvjeti") odnose se na ukupni redoviti i neredoviti unutrašnji i međunarodni promet putnika, prtljage i robe, koji vrši prijevoznik, uključujući i službe povezane s tim prometom i prijevozom, kao i proces kupovanja putne karte kod IATA agenta.

b) Besplatan promet ili prijevoz

Ako je riječ o prometu ili prijevozu koji se vrši besplatno, prijevoznik ima pravo u potpunosti ili djelomično isključiti valjanost ovih Uvjeta.

3. Putna Karta

a) Opće odredbe

Prijevoznik neće omogućiti prijevoz osobi koja nema valjanu putnu kartu. Putna karta nije prenosiva. Putnik je dužan na zahtjev prijevoznika ili drugih nadležnih organa predložiti putnu kartu i predati odgovarajuće kupone za let. Kuponi za let moraju biti iskorišteni u redosljedu navedenom na kuponu putne karte. Za čitavo vrijeme putovanja putnik mora imati uz sebe putnu kartu sa svim kuponima za let koje još nije predao prijevozniku ili potvrdu prijevoznika koja zamjenjuje taj kupon. U slučaju tzv. elektronske putne karte vrijede posebna pravila prijevoznika.

b) Nevaljanost putne karte

Prijevoznik ima pravo uskratiti putniku prijevoz u slučaju da:

- je predložena putna karta oštećena,
- su podaci na putnoj karti mijenjani od bilo koga osim prijevoznika ili njegovog ovlaštenog agenta,
- je putna karta predložena bez važećeg kupona,
- se radi o sumnjivom dokumentu.

c) Valjanost putne karte

Putna karta omogućuje putniku prijevoz od mjesta polaska do mjesta dolaska s obzirom na rutu putovanja i tarife navedene na putnoj karti. Ukoliko uvjetima primjenjive tarife nije određen kraći rok, putna karta je valjana za prijevoz u razdoblju od jedne godine od dana kad je počelo putovanje, a ako nije iskorišten niti jedan od kupona za let, jednu godinu od izdavanja putne karte. Svaki kupon za let bit će prihvaćen za dan i let za koje je mjesto bilo rezervirano. Ako se izda putna karta bez naznačenog dana leta, putniku će se osigurati mjesto isključivo prema prostornim mogućnostima traženog leta. Ako prijevoznik ne može osigurati putniku ranije rezervirano mjesto u zrakoplovu ili ako dođe do otkazivanja leta u razdoblju valjanosti putne karte, produžit će se valjanost putne karte do roka kad prijevoznik bude u mogućnosti ostvariti prijevoz.

d) Gubitak ili otuđivanje putne karte

U slučaju kad putnik utvrdi da je izgubio putnu kartu ili mu je ona otuđena, u zamjenu za izgublenu ili otuđenu putnu kartu može mu biti izdan duplikat originalne putne karte. U tom je slučaju putnik dužan podmiriti prijevozniku troškove povezane s izradom duplikata te je dužan pismeno se obvezati da će nadoknaditi prijevozniku odgovarajuću štetu i gubitke koji bi mogli nastati zlouporabom izgubljene originalne karte.

4. Prekid leta

Prekid leta je moguć samo ako to omogućuju uvjeti tarife. Prekid leta mora biti označen na putnoj karti.

5. Prevoznine

a) Opće odredbe

Za prijevoz, na koji se odnose ovi Uvjeti, primjenjive su prevoznine koje je odredio prijevoznik kao valjane na dan plaćanja cijene putne karte. Ako između dva mjesta nisu utvrđene prevoznine, koristit će se kombinirane prevoznine. Putna karta izdana uz posebnu prevozninu može biti upotrijebljena isključivo pod uvjetima određenima za tu prevozninu. Bilo kakva promjena smjera ili datuma polijetanja može značiti promjenu prevoznine.

b) Plaćanje prevoznine

Troškovi prevoznina nadoknađuju se gotovinskim ili negotovinskim plaćanjem prema tečaju koji odredi IATA agent.

c) Ostale takse i naknade

Putnik je obavezan, osim prevoznina, platiti ostale takse i naknade koje vrijede u zračnom prijevozu, a koje su ustanovili ili nametnuli ovlašteni državni organi. Putnik je dužan informirati se o mogućim iznimkama, kada se taksa za prijevoz ubire izravno na mjestu polaska.

6. Rezervacije

a) Opće odredbe

Putnik koji ima putnu kartu ili kupon za let na kojem nije naveden datum leta, ili koji traži promjenu datuma leta, nema pravo unaprijed rezervirati mjesto.

b) Uvjeti za rezerviranje mjesta

Rezervaciju mjesta za određeni let provodi ovlašteni agent besplatno. Rezervacija mjesta je neobvezna dok prijevoznik ne izda valjanu putnu kartu, "Nalog o naknadi" (MCO) ili "Obavijest o unaprijed plaćenim prevozninama" (PTA) s navođenjem rezerviranog mjesta. Agent ima pravo otkazati rezervaciju bez prethodne obavijesti ukoliko putnik do roka koji je odredio agent ne kupi za rezervirano mjesto putnu kartu. U slučaju plaćanja bankovnim transferom, novac na račun IATA agenta mora biti dostavljen pravovremeno (prije isteka maksimalnog roka za izdavanje putne karte).

c) Dodjeljivanje mjesta u zrakoplovu

Prijevoznik ne može iz sigurnosnih ili operativnih razloga osigurati da će putniku u zrakoplovu biti dodijeljeno traženo mjesto. Ako se putnik ne ukrca u određenom roku, ako nema sve potrebne dokumente ili ako nije u mogućnosti izvršiti let, prijevoznik ima pravo otkazati rezervirano mjesto.

d) Otkazivanje rezervacije

Za neuporabu ili otkazivanje rezerviranog mjesta može se naplatiti određena naknada pod uvjetima koje odredi agent. U interesu je putnika informirati se o uvjetima tarife prije izdavanja putne karte.

e) Potvrda rezervacije

Prijevoznik ima pravo na određenim linijama zahtijevati potvrdu rezervacije. Ako to putnik ne učini do određenog roka, prijevoznik ima pravo otkazati rezervaciju.

7. Dužnost putnika

Putnik je dužan prije kupnje putne karte i ukrcaja u zrakoplov na zahtjev djelatnika IATA agenta ili prijevoznika ili državnih organa dokazati svoj identitet i priložiti odgovarajuće putne dokumente.

Putnik je dužan informirati se o neophodnosti vize ili cijepljenja za državu u koju ili kroz koju putuje.

Prilikom kupnje putne karte putnik je dužan obavijestiti zračnog prijevoznika posredstvom IATA agenta o svojim zdravstvenim problemima, koji bi mogli otežati njegov prijevoz ili negativno utjecati na tijek leta.

IATA agent preporučuje da se zbog bolesti ptičje gripe, SARS-a, ebole, malarije i virusnog meningitisa putnik prije putovanja detaljnije informira na web stranicama Svjetske zdravstvene organizacije (WHO www.who.int/) te prikupi obavijesti o mogućnosti cijepljenja prije odlaska u inozemstvo preko Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO www.hzzo-net.hr/), kao i o uvjetima zdravstvenog osiguranja tijekom boravka u inozemstvu.

Putnik je dužan podvrgnuti se sigurnosnom pregledu koji uključuje i njegovu predanu i nepredanu prtljagu.

Prema važećim međunarodnim propisima putnik u svoju ručnu prtljagu ne smije uključiti oružje, streljivo, noževe, igračke koje odgovaraju stvarnom ubojitom oružju (npr. pištolji, granate) te ostale predmete slične prirode. Ti predmeti mogu biti spremjeni jedino kao predana prtljagu. Prijevoznik se odriče bilo kakve odgovornosti za čuvanje tih predmeta. Tvari opasne prirode (eksplozivi i streljivo, goriva, lužine, komprimirani plinovi, otrovi ili toksični i zarazni materijali, oksidirajuće tvari, radioaktivni materijal, magnetski materijal i ostala opasna roba) moguće je prevoziti samo pod osobitim prijevoznim uvjetima.

Putnik je dužan poštovati osobitosti zračnog prijevoza i pridržavati se upozorenja prijevoznika koja se tiču prije svega:

- ukrcaja, skupljanja i kretanja u prostorijama određenima za putnike,
- ulaska i izlaska iz zrakoplova,
- pohrane odjeće i nepredane (ručne) prtljage u zrakoplovu.

Putnik je dužan suzdržati se od ponašanja koje bi moglo ugroziti sigurnost i odvijanje zračnog prijevoza, smetati ili uznemiriti ostale putnike ili biti razlogom njihove tužbe, sprečavati pravilno obavljanje dužnosti posade zrakoplova, oštetiti imovinu prijevoznika ili putnika, suzdržati se od prekomjernog uživanja u alkoholu na palubi zrakoplova.

Putnik je, nadalje, dužan:

- pristupiti mjestu ukrcaja i izvršenju svih traženih formalnosti i ukrcajnih procedura na vrijeme, ne kasnije od vremena koje je odredio prijevoznik. Putniku se preporučuje da se o tome raspita kod prijevoznika ili njegova ovlaštenog agenta,
- na poziv posade zrakoplova ili na znak na svjetlećem panelu prilikom uzlijetanja ili slijetanja, odnosno tijekom leta, privezati se sigurnosnim pojasevima,
- na traženje posade zrakoplova premjestiti se na određeno sjedalo, ako je to potrebno iz operativnih razloga,
- pridržavati se naloga o zabrani pušenja na palubama svih zrakoplova. Kršenje zabrane može biti kažnjeno novčanom kaznom,
- tijekom leta ne koristiti određene elektroničke naprave i uređaje koji svojim radom mogu negativno utjecati na funkcioniranje i rad elektroničkih uređaja i naprava zrakoplova. Kršenje istoga može biti kažnjeno novčanom kaznom,
- neophodno se podvrgnuti prvoj pomoći ako se tijekom leta pojave zdravstveni problemi, izvijestiti osoblje o osobnim i zdravstvenim podacima i podvrći se liječničkom pregledu,
- nadoknaditi prijevozniku sve naknade za štetu koju je putnik uzrokovao ili počinio svojim nedoličnim ponašanjem (npr. uništavanje unutrašnjosti zrakoplova, ilegalni prijevoz opasnih životinja, stvari itd.),
- tijekom leta pridržavati se uputa kapetana i posade zrakoplova,
- podvrgnuti se propisanom sigurnosnom pregledu koji provode organi državne uprave ili ovlaštene organizacije,
- prilagoditi svoju odjeću i vanjski izgled tako da odgovara standardima zračnog prijevoza.

8. Dužnost prijevoznika

Prijevoznik je dužan osigurati da putnici budu upoznati sa smještajem i načinom uporabe:

- sigurnosnih pojaseva,
- izlaza u slučaju nužde i uređaja koji su predviđeni za zajedničku uporabu,
- prsluka za spasavanje i maski za kisik, ukoliko je korištenje tih sredstava propisano za putnike,
- stalih uređaja u slučaju nužde, predviđenih za individualnu uporabu.

Putnici moraju biti upoznati s pravilom o zabrani pušenja i korištenja elektroničkih uređaja na palubi zrakoplova, kršenje kojeg može biti kažnjeno novčanom kaznom.

Ukoliko se javi potreba, prijevoznik je dužan upoznati putnike s postupcima u slučaju nužde koji odgovaraju danoj situaciji.

Prijevoznik je dužan osigurati mogućnost da putnici koriste sigurnosne pojaseve prilikom uzlijetanja, slijetanja, pojave turbulencije i u bilo kojem drugom slučaju na poziv kapetana zrakoplova, te je dužan upoznati putnike o pohrani njihovih stvari u zrakoplovu.

9. Uskraćivanje i ograničavanje prijevoza

Opće odredbe

Prijevoznik može uskratiti prijevoz putnika:

- zahtijevaju li to propisi prijevoznika vezani uz samo izvođenje leta,
- dođe li od strane putnika do kršenja propisa važećih za zemlju iz koje zrakoplov polijeće, u koju slijeće ili kroz koju samo prolazi,

- ako putnik boluje od zarazne bolesti, koju je dužan unaprijed prijaviti, ako boluje od teške bolesti čije bi iznenadno očitovanje moglo negativno ugroziti sigurnost putnika i leta, ili ako se putnik ne može sam brinuti za svoje psihičko i fizičko stanje i nema sa sobom pratnju koja mu može pružiti potrebnu skrb,
- narušava li svojim ponašanjem sigurnost prijevoza ili javni red i mir, ili ako nije prikladno odjeven,
- dođe li do kršenja bilo koje od dužnosti navedenih u članku 7., osobito s obzirom na sigurnost zrakoplovnog prijevoza.

Pravo putnika na naknadu

Putniku, kojemu je bio uskraćen i ograničen prijevoz prema stavci 1. a) prethodne odredbe, može se kao naknada za neproveden let vratiti prevoznina ili njen približni dio koji se odnosi na neostvareni dio leta, ili mu se može ponuditi zamjenski prijevoz drugim zrakoplovom ili drugom vrstom prijevoza. Ako je putnik izuzet iz prijevoza iz drugih razloga, od naknade za neproveden let odbija se pristojba određena člankom 6., stavka 4. ovih Uvjeta.

10. Uvjetovan prijevoz osoba i prijevoz djece

Uvjetovan prijevoz

Prijevoz putnika, kojemu bi s obzirom na njegovu fizičko, psihičko stanje ili dob prilikom zrakoplovnog prijevoza bilo ugroženo zdravlje ili načinjena neka druga šteta, provodi se uz uvjet da prijevoznik ne snosi odgovornost za moguće povrede, bolest ili drugu štetu, uključujući i smrt putnika te štetu nastalu na stvarima koje putnik ima uz sebe ako takav kvar ili šteta nastanu kao posljedica prijevoza. Prilikom prijevoza bolesnih osoba i trudnica (maksimalno do 34. tjedna trudnoće) potrebno je priložiti na propisanom obrascu liječničku potvrdu kojom se potvrđuje da je putnik sposoban uključiti se u zrakoplovni prijevoz. Putnik je dužan navedeni obrazac podignuti prilikom kupnje putne karte. Prijevoz trudnica od 34. tjedna trudnoće nadalje provodi se isključivo na vlastiti rizik majke i djeteta i zrakoplovni prijevoznik odriče se bilo kakve odgovornosti. Prijevoznik ima pravo odbiti prijevoz trudnice u tom slučaju. U slučaju nagle smrti putnika za vrijeme leta njegovo će tijelo biti iskrcano iz zrakoplova u najbližoj zračnoj luci i prema protokolu predano kompetentnim mjesnim organima na daljnje čuvanje i omogućavanje naknadnog prijevoza.

Pratnja djece

Djeca od 8 do 12 godina starosti mogu putovati sama jedino uz pretpostavku da su na mjesto polaska stigla u pratnji odrasle osobe od koje prijevoznik mora primiti pismenu izjavu na propisanom obrascu kojom se potvrđuje da će druga odrasla osoba dočekati dijete na mjestu dolaska. Obrasci se mogu nabaviti u prodajnim uredima. Prijevoznik može zahtijevati da se starost djeteta pouzdano utvrdi. Nepraćena djeca mlađa od 8 godina mogu biti uključena u prijevoz samo u posebnim uvjetima koje je odredio prijevoznik. Te uvjete priopćuje IATA agent.

11. Prtljaga

a) Opće odredbe

Prtljaga se prevozi kao predana i nepredana (ručna prtljaga). Putnik ima pravo na besplatni prijevoz prtljage prema daljnjim odredbama ovih Uvjeta.

b) Predana prtljaga

Kao predana prtljaga primaju se dobro zatvoreni i zaključani kovčezi ili druga prtljaga koja se može čvrsto zatvoriti. Uz suglasnost prijevoznika, u prijevoz mogu biti uključeni također i drugi predmeti. Za prtljagu koju putnik preda prijevozniku (predana prtljaga), putniku se kao potvrdu o preuzimanju izdaje prtljažni identifikacijski privjesak, koji je putnik dužan sačuvati u slučaju reklamacije. Kao predanu prtljagu moguće je također prevoziti živežne namirnice i male životinje, prema propisima koje odredi prijevoznik. Svaki komad prtljage koji putnik želi predati mora biti označen s vanjske i unutrašnje strane identifikacijskom oznakom na kojoj stoji putnikovo ime i njegova kontaktna adresa u mjestu dolaska (na primjer adresa hotela). Ime naznačeno na toj oznaci mora odgovarati podacima na putnoj karti i ostalim putnim ispravama. Prtljaga, uključujući i onu sa zip zatvaračem, mora biti zabravljena, kako tijekom prijevoza ne bi došlo do njenog otvaranja. Prijevoznik ne odgovara za prtljagu koja odmah nakon slijetanja nije preuzeta. Predana prtljaga se prevozi u skladišnom prostoru zrakoplova i u pravilu istim zrakoplovom kao i putnik. Ako takav prijevoz nije moguć, ostvarit će se najbližom mogućom vezom.

Prijevoz prtljage i stvari, koje bi mogle ugroziti sigurnost leta, osoba ili imovine te, dalje, prtljage i stvari, koje bi prilikom zrakoplovnog prijevoza mogle biti znatno oštećene ili su neprikladno zapakirane, prijevoznik može isključiti iz prijevoza prije uzlijetanja ili bilo kada tijekom puta.

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz predane prtljage koja po svojim dimenzijama, sadržaju i ostalim značajkama mora odgovarati propisima prijevoznika.

c) Nepredana prtljaga (ručna prtljaga)

Ručna prtljaga koju putnik može ponijeti sa sobom u zrakoplov određena je dimenzijama: maksimalna duljina 56 cm, maksimalna širina 45 cm te maksimalna dubina 25 cm, dok njihov zbroj maksimalno iznosi 115 cm. Putnik smije imati uz

sebe samo jedan komad ručne prtljage maksimalne težine 5 kg, ukoliko to nije drukčije određeno unutrašnjim propisima prijevoznika. Prijevoznik ima pravo provjeriti težinu i dimenzije ručne prtljage. Besplatno se, dalje, prevoze u kabini zrakoplova dolje navedeni predmeti za osobnu uporabu, koje putnik ima uz sebe i sam ih čuva:

- mala ženska torbica
- kaput, šal ili pokrivač
- kišobran ili štap
- fotoaparata, videokamera, dalekozor, malo osobno računalo ili mobilni telefon
- košara za dijete i hranu za dijete tijekom leta
- naočale i ortopedska pomagala za invalidne putnike

Besplatno se, također, prevozi potpuno sastavljeno vozilo za invalidnu osobu, koje se iz smještajnih razloga pohranjuje u skladišni prostor zrakoplova.

d) Posebna vrsta prtljage

Isključivo uz prethodnu suglasnost prijevoznika i pod uvjetima koje je odredio prijevoznik moguće je prevoziti: žive životinje, uključujući ptice i gmazove (prijevoz se provodi na odgovornost putnika, te samo na onim mjestima u kojima je to važećim propisima dopušteno).

Prijevoz se provodi:

- u putničkom dijelu zrakoplova (u kabini) ili u skladišnom prostoru
- kao roba, vidi članak 17., stavka 5. Uvjeta.

Besplatno se, pored navedenog, u kabini zrakoplova može prevoziti pas ako prati osobu oštećena vida ili sluha, te pas namijenjen zaštiti ljudskih života. Psi moraju biti opremljeni vodilicom, brnjicom, potvrdom o cijepljenju i drugom traženom dokumentacijom.

prijevoz oružja i streljiva:

oružje svih vrsta može biti primljeno u zrakoplovni prijevoz samo na onim mjestima u kojima je to važećim propisima dopušteno. Oružje mora biti nenapunjeno, zakočeno i smješteno isključivo u skladišnom prostoru zrakoplova. Streljivo, koje je svojim svojstvima eksplozivno, pripada u tzv. opasni teret i može se prevoziti prema uvjetima navedenima u IATA priručniku za prijevoz opasnog tereta.

prijevoz diplomatske prtljage dopušten je diplomatskim kuririma u putničkoj kabini zrakoplova.

e) Višak prtljage

Pri korištenju tzv. komadnog sustava prijevoza prtljage do/iz SAD-a, teritorija SAD-a i Kanade, za svaki komad prtljage viška ili za prekoračenje veličine ili težine prtljage plaća se čvrsto utvrđena pristojba određena prema mjestu dolaska. Prtljaga na ostalim linijama, koja ima težinu veću od dopuštene, bit će prevezena prema kapacitetnim mogućnostima prijevoznika te će za nju biti obračunata prevoznina prema težini određenoj pristojbom za 1 kg na osnovi tarife prijevoznika.

f) Udruživanje težine prtljage

Ako dva ili više putnika koji zajednički putuju do istog mjesta istim zrakoplovom predaju na ukrcaj svoju prtljagu u isto vrijeme i na istom mjestu, bit će im dopuštena skupna težina prtljage, koja odgovara zbroju dopuštene slobodne težine prtljage tih putnika.

h) Pregled prtljage

Prijevoznik se može u prisutnosti putnika uvjeriti u sadržaj njegove prtljage. Ako je putnik odsutan, prijevoznik ima pravo u prisutnosti barem jednog svjedoka, koji nije zaposlenik prijevoznika, otvoriti prtljagu putnika, ako ustanovi da sadržava predmete kojima se uskraćuje prijevoz ili prijevoz kojih zahtijeva posebni režim.

i) Nepraćena prtljaga

Prijevoz nepraćene prtljage vrši se po posebnim propisima prijevoznika.

j) Prtljaga s proglašenom vrijednošću

Putnik ima mogućnost proglasiti vrijednost predane prtljage većom nego je vrijednost odgovornosti zrakoplovnog prijevoznika pod pretpostavkom da je prijevoznik odredio tarifne uvjete u tom slučaju.

k) Preuzimanje predane prtljage

- putnik je dužan preuzeti svoju prtljagu odmah po slijetanju,
- prtljagu može preuzeti jedino imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska. Prijevoznik nije dužan ustanoviti je li imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska preuzeo prtljagu i ne odgovara za gubitak, štetu, ili druge troškove koji bi nastali putniku s tim u vezi,
- oštećenje ili neizdavanje ili gubitak prtljage nužno je prijaviti odmah prilikom preuzimanja prtljage prijevozniku, koji je dužan sastaviti o tome zapis. Inače se pretpostavlja da je prtljaga bila predala u ispravnom stanju,
- prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prijevoza.

12. Red letenja

a) Red letenja

Prijevoznik će nastojati, s maksimalnim trudom, prevesti putnika i njegovu prtljagu u skladu s redom letenja koji je na snazi za dan putovanja. Redovi letenja mogu biti promijenjeni bez prethodne obavijesti. Prijevoznik ne odgovara za neizravne i nasljedne štete.

b) Nepravilnosti u zrakoplovnom prijevozu

- iz osobitih razloga koji ne ovise o prijevozniku (iz razloga tzv. "više sile", na primjer vremenskih uvjeta, tehničkih razloga koji nisu greška prijevoznika, u slučaju rata, štrajka organizacija koje vrše službu prijevoza i sl.) prijevoznik može odgoditi, otkazati, ukinuti, preusmjeriti let, promijeniti vrstu zrakoplova ili predati zastupništvo drugom prijevozniku, a da ne snosi daljnju odgovornost, osim dužnosti osiguravanja prijevoza drugim zrakoplovima ili drugim prijevoznim sredstvima ili vraćanja prevoznine.
- ako je let odgođen, ako kasni ili je otkazan ili je promijenjena vrsta zrakoplova u okolnostima koje su nastale kao greška prijevoznika, a prijevoznik nije u mogućnosti osigurati unaprijed potvrđeno mjesto, putnik se ne može iskrcati na unaprijed utvrđenom ili konačnom odredištu, ili ako okolnosti utječu na to da putnik zakasni na povezni let, prijevoznik je dužan ili:
 - prevesti putnika nekom drugom redovitom linijom na kojoj ima slobodnog mjesta ili
 - preusmjeriti putnika do konačnog odredišta označenog na putnoj karti svojim redovitim letom ili letom nekog drugog prijevoznika ili osigurati za putnika zemaljski prijevoz. Ukoliko troškovi za prevoznine, troškovi plaćanja za višak prtljage i ostale usluge povezane s promjenom puta prekorače vrijednost plaćene cijene putne karte ili njezinog dijela, prijevoznik neće od putnika zahtijevati dodatne prevoznine ili ostale naknade i platit će putniku razliku ukoliko su prevoznine i naknade za promijenjeni smjer niže od onih koje je putnik platio ili će
 - vratiti prevoznine sukladno s odredbom članka 13. navedenih Uvjeta te neće imati prema putniku nikakve daljnje odgovornosti,
 - omogućiti putniku s potvrđenom rezervacijom, kojem je bio uskraćen ukrcaj u zrakoplov iz razloga nedostatka mjesta u zrakoplovu, odgovarajuću naknadu određenu propisima prijevoznika.
- prijevoznik ne snosi odgovornost za pogreške i propuste u redovima letenja ili drugim informacijama dobivenih od zaposlenika ili agenata prijevoznika o vremenu polaska ili dolaska te o prometu zrakoplova, s iznimkom u slučajevima kad je prijevoznik svjestan da će svojim ponašanjem ili propustom uzrokovati štetu.

13. Vraćanje Prevoznine

a) Opće odredbe

Vraćanje prevoznine ili povrat se vrši u skladu s primjenjivim pravilima o prevoznini ili tarifi. Povrat obavlja isključivo IATA agent koji je i izdao danu putnu kartu. Putnik je dužan, u vlastitom interesu, raspitati se o tarifama prije kupnje putne karte.

Pri vraćanju prevoznine pridržavat će se načina plaćanja. Agent IATA može zahtijevati da osoba koja traži vraćanje prevoznine preda pismenu molbu. U slučaju da prijevoznik ne može ispuniti uvjete prijevoza određene ugovorom o prijevozu, ili kada putnik traži promjenu nekih od uvjeta prijevoza, agent IATA ima pravo, temeljem dogovora s prijevoznikom, pružiti putniku naknadu za neiskorištenu putnu kartu ili njen dio. Vraćena prevoznina bit će plaćena ovlaštenoj osobi samo ukoliko preda prijevozniku putnu kartu s neiskorištenim kuponima za let, putničkim kuponom, te ukrcajnom kartom. Agent IATA pružit će naknadu ili osobi čije je ime navedeno na putnoj karti ili osobi koja je platila putnu kartu te pruži o tome dokaz. Povrat novca osobi koja je pružila potrebne dokaze o obavljenom plaćanju i neiskorištenim kuponima za let u smislu gore navedenih odredaba, smatra se valjanim povratom i oslobađa agenta IATA bilo kakve odgovornosti ili daljnjih prava na novi povrat.

b) Vraćanje prevoznine iz razloga za koje ne odgovara putnik

Pod vraćanjem prevoznine iz razloga za koje ne odgovara putnik shvaća se vraćanje prevoznine putniku koji nije mogao pristupiti letu, za koji je imao kupljenu putnu kartu, iz razloga za koje je odgovoran prijevoznik.

Vraćanje se provodi:

- ako put uopće nije ostvaren, vraća se prevoznina u punoj visini,
- ako je ostvaren dio puta, vraća se približan iznos prevoznine koja se odnosi na dio leta iz mjesta na kojem je došlo do prekida leta do mjesta dolaska koje je navedeno na putnoj karti. (Maksimalno je moguće vratiti vrijednost jednosmjerne prevoznine na prekinutom dijelu puta).

c) Vraćanje prevoznine na zahtjev putnika

Ako putnik zatraži vraćanje prevoznine iz razloga koji nisu navedeni u stavci 2. ovog članka ili traži promjenu putne karte ili drugog dokumenta, agent IATA ovlašten je pristupiti naplati određenih naknada za usluge. Naknade se odnose na prosječne troškove putnih isprava, prijenosne naknade povezane s izdavanjem i rezervacijama, poštanske i telekomunikacijske troškove i troškove za knjigovodstvene usluge povezane s tim.

Vraćanje prevoznine se provodi prema ovim postavkama:

- u slučaju traženja povrata prevoznine za putnu kartu koja je u potpunosti neiskorištena, vratit će se iznos plaćene prevoznine prema pravilima o prevoznjoj tarifi, umanjeno za naknadu za usluge,
- u slučaju traženja povrata prevoznine za putnu kartu koja je djelomično iskorištena, vratit će se iznos koji odgovara razlici između plaćene prevoznine i prevoznine za putovanje za koje je putna karta već iskorištena, ukoliko prijevoznikovim odredbama nije drukčije određeno, i umanjeno za naknadu za uslugu,
- prilikom traženja povrata novca za putni dokument koji nije putna karta, uvijek se naplaćuje naknada za usluge,
- prilikom traženja povrata prevoznine kod posebnih tipova tarifa za koje vrijede različiti uvjeti povrata, prijevoznik djeluje u skladu s tim uvjetima.

d) Vraćanje prevoznine za izgubljene ili otuđene putne karte

Vraćanje prevoznine za izgubljene ili otuđene putne karte

Ukoliko dođe do gubitka putnog dokumenta, agent IATA može na temelju pismene molbe u roku od 2 mjeseca nakon predavanja te molbe:

- vratiti prevozninu za izgubljeni dokument ili rezervni dokument, odgovarajuću prevozninu za rezervnu putnu kartu, ukoliko su se pridržavali svi uvjeti tarife,
- izdati rezervni dokument.

Vraćena prevoznina bit će umanjena za iznos odgovarajuće naknade za usluge.

Prilikom gubitka, otuđenja ili krivotvorenja putne karte agent IATA može, temeljem potvrde o gubitku dokumenta, provesti povrat umanjeno za iznos odgovarajućih naknada za usluge pod navedenim uvjetima:

- u slučaju da izgubljena putna karta ili njen dio nisu iskorišteni, te putnik ranije nije za njih ostvario povrat novca ili nije bila izdana kao duplikat,
- osoba, kojoj se vrati novac, potpisat će agentu IATA izjavu da će mu platiti vraćeni iznos ako putnu kartu ili njen dio upotrijebi druga osoba ili druga osoba dobije povrat novca za nju.

e) Rok za podnošenje molbe

Molbu za vraćanje prevoznine za izgubljeni, neiskorišteni ili djelomično iskorišteni dokument, ili njegov dio, treba podnijeti najkasnije 30 dana nakon isteka vrijednosti dokumenta.

f) Pravo odbijanja naknade

Agent IATA može odbiti naknadu:

- nakon isteka valjanosti dokumenata i prekoračenja roka za podnošenje molbe,
 - a. ukoliko je povratna putna karta bila uvjetom dopuštanja ulaska u zemlju,
 - b. ukoliko je dokument spremljen u bazi sumnjivih dokumenata

14. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja agencije

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Agencije, putnik zatečen na putovanju, kao i ostale osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Agencijskog osiguravatelja (u daljnjem tekstu: Croatia), pozivajući se na broj police: 298202012343.

15. Putne formalnosti

a) Putovnice, vize i ostali dokumenti

- putnik je dužan pribaviti sve dokumente i ispuniti sve uvjete za ulaz u zemlju i izlaz iz zemlje koje zahtijevaju mjerodavni organi u zemljama iz kojih leti ili u koje leti, odnosno kroz koje je u tranzitu,
- agent IATA ne odgovara za štete ili izdatke koji su putniku proizašli zbog nepridržavanja navedenih dužnosti,
- agent IATA je ovlašten provesti kontrolu svih putnih dokumenata.

b) Odbijanje ulaska u zemlju i izručenje

Putnik je dužan platiti prevozninu ukoliko je prijevozniku odlukom odgovarajućih organa naloženo vratiti putnika do mjesta odakle je krenuo ili bilo kamo drugdje. Prijevoznik može upotrijebiti za naknadu te prevoznine dosad neiskorištene putne dokumente. Plaćena prevoznina do mjesta gdje je putniku bio uskraćen ulazak u zemlju ili gdje je došlo do njegova izručenja neće biti nadoknađena od strane prijevoznika.

c) Naknada troškova prijevozniku

Putnik je dužan na zahtjev prijevoznika nadoknaditi sve troškove proizašle iz njegova neudovoljavanja propisanim administrativnim putnim odredbama koje se zahtijevaju u zemljama iz kojih leti, u koje leti, odnosno kroz koje je u tranzitu.

d) Carinska inspekcija

Putnik je dužan biti prisutan prilikom kontrole njegove predane ili ručne prtljage koju provode carinske ili druge službe. Prijevoznik nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak načinjen putniku, koji je nastao kao posljedica neispunjavanja tih uvjeta.

16. Uzastopni prijevoznici

Prijevoz koji obavlja prijevoznik i drugi prijevoznici na temelju jedne putne karte ili uz nju pripojenih karata smatra se jednim prijevozom. Ako prijevoz obavlja nekoliko prijevoznika, svaki se od njih, koji prihvaća putnike, prtljagu ili robu, smatra ugovornom stranom ugovora o prijevozu prema važećim međunarodnim sporazumima.

Prilikom takvog prijevoza putnici ili njihovi zastupnici mogu pozivati na odgovornost isključivo prijevoznika koji je izvršio prijevoz tijekom kojeg je došlo do događaja koji su rezultirali pravom za naknadu štete s iznimkom slučajeva kada prvi prijevoznik preuzme ugovornom odgovornost za čitav put.

Ako se radi o prtljazi ili robi, putnik ili pošiljatelj može pozivati na odgovornost prvog prijevoznika, zatim putnik ili primatelj, ovlašten za preuzimanje prtljage ili robe može tražiti odštetu od posljednjeg prijevoznika, a zatim, svaki od njih, može tražiti odštetu od prijevoznika koji je izvršio prijevoz prilikom kojeg je došlo do uništavanja, gubitka ili oštećenja prtljage ili robe ili je došlo do kašnjenja. Ti su prijevoznici zajednički i neraskidivo odgovorni prema putniku, pošiljatelju ili primatelju.

17. Odgovornost prijevoznika

a) Opća odgovornost prijevoznika se provodi:

- u unutrašnjem zračnom prijevozu na temelju supstancijalnog prava Republike Hrvatske koje uređuje prijevoz i zračni prijevoz.
- u međunarodnom zračnom prijevozu na temelju Ugovora o ujednačavanju nekih pravila o međunarodnom zračnom prijevozu tzv. Varšavskom konvencijom čl. 15/1935., u izmjenama Haškog protokola čl. 15/1966.

b) Ograničenje odgovornosti prijevoznika

Odgovornost prijevoznika u duhu Varšavske konvencije dopunjene i izmijenjene Haškim protokolom za štetu nastalu smrću ili ranjavanjem putnika ograničena je iznosom od 20.000, - USD, iznosom od 58.000, - USD (75.000, - USD uključujući pravne troškove) u duhu Montrealskog dogovora za letove do/iz/preko SAD-a i Kanade.

c) Odgovornost za štetu

- prijevoznik je odgovoran samo za štetu nastalu na vlastitoj liniji. Prijevoznik koji je izdao putnu kartu ili ukrcao prtljagu na liniju drugog prijevoznika, nastupa samo kao njegov agent. Putnik ima, unatoč tome, pravo tražiti odštetu, u slučaju predane prtljage, od prvog ili posljednjeg prijevoznika.
- prijevoznik ne odgovara za štetu prouzrokovanu na ručnoj prtljazi ili drugim stvarima za čiju je brigu i čuvanje zadužen putnik, s iznimkom slučajeva kad je šteta nastala krivnjom prijevoznika ili kad je putnik izgubio mogućnost brinuti se o svojoj prtljazi. Ako je pak šteta nastala zajedničkom krivnjom putnika i prijevoznika, snosit će podijeljenu odgovornost s obzirom na svoj udio u uzrokovanju štete.
- prijevoznik je odgovoran do visine stvarne štete, najviše do granice ograničavanja njegove odgovornosti. Prijevoznik ne odgovara za neizravnu štetu niti za izmaklu dobit,
- prijevoznik je odgovoran za gubitak ili kašnjenje koje je nastalo u tijeku zračnog prijevoza njegovom krivnjom,
- prijevoznik nije odgovoran za bilo kakvu štetu, gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano prirodnim putem, smrću životinja ili ponašanjem životinja, kao što je ujedanje, udaranje, probadanje ili gušenje ili pogrešnim čuvanjem životinje, ili nemogućnosti životinje prilagoditi se različitim uvjetima zračnog prijevoza,
- prijevoznik ne odgovara za štetu na lomljivim i krhkim predmetima ili lako kvarljivim stvarima, zatim ne odgovara za gubitak novca, nakita, plemenitih kovina, lijekova, ključeva, videokamera, fotoaparata i drugih elektroničkih uređaja, obveznica i vrijednosnih papira ili ostalih vrijednosti, poslovnih dokumenata, putovnica i drugih identifikacijskih isprava, koje su smještene u putnikovu predanu prtljagu, sa znanjem ili bez znanja prijevoznika. Prijevoznik nije odgovoran za oštećenje putnikove prtljage koje je uzrokovano sadržajem prtljage,
- u slučaju prijevoza putnika čija je dob, psihičko i fizičko stanje takvo da je opasno ili rizično za tu osobu, prijevoznik neće biti odgovoran za bilo kakvu bolest, ozljedu ili nesposobnost, uključujući i smrt ako je ta bolest, ozljeda, nesposobnost ili smrt posljedica navedenog stanja takve osobe,
- ograničavanje odgovornosti prijevoznika odnosi se na sve zaposlenike, agente i zastupnike prijevoznika.

18. Način i rokovi za reklamaciju

1. Prouzročenu štetu na zdravlje, ručno prtljagu i na ostalom osobnom vlasništvu putnik je dužan odmah prijaviti prijevozniku, koji će o tom sastaviti zapis. Prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prijevoza. U slučaju znatnih ozljeda prijevoznik je dužan sam prijaviti štetu.

2. Štetu na predanoj prtljazi putnik mora odmah reklamirati kod prijevoznika, najkasnije do 7 dana od preuzimanja prtljage. Štetu na prevezenoj robi nužno je reklamirati odmah, najkasnije do 14 dana od njenog preuzimanja. Prigovor za odgovornost za zakašnjenje treba predati u pismenom obliku u roku od dvadeset i jednog dana od dana kad je prtljaga ili roba predana. Prilikom neisporuke robe potrebno je uputiti reklamaciju do 120 dana od dana izdavanja prtljažnog lista.

3. Pravo na nadoknadu štete nestaje po isteku 2 godine od dana slijetanja do mjesta odredišta ili od dana kad je prijevoz prekinut.

19. Valjanost i djelotvornost

1. Na ove Uvjete prijevoza putnika, na sva prava i obveze putnika i prijevoznika iz ovih Uvjeta prijevoza putnika, kao i na sve međusobne odnose koji nisu izričito uređeni ovim Uvjetima prijevoza putnika i sve sporove koji proizađu između putnika i agencije primjenjivat će se kao mjerodavno pravo substancijalno pravo Republike Hrvatske.

2. Za rješavanje svih sporova koji nastanu na temelju ovih Uvjeta prijevoza putnika, bit će nadležan stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.

3. Jedino je hrvatski tekst ovih Uvjeta prijevoza putnika autentičan. Postoje li razlike između hrvatkog teksta i teksta na drugom jeziku ovih Uvjeta prijevoza putnika, za njihovo tumačenje je mjerodavan tekst na hrvatskom jeziku.