

Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i usluge Fontus d.o.o.

Sadržaj:

1. Opće odredbe
2. Prijava
3. Uplata
4. Cijene
 - 4.1 Usluge uključene u cijenu aranžmana
 - 4.2 Dodatne usluge
5. Otkaz ili promjene narudžbe turističkog aranžmana - putovanja sa strane klijenta
 - 5.1. Otkaz ili promjena narudžbe turističkog aranžmana – putovanja sa strane klijenta prije korištenja aranžmana
 - 5.2. Otkaz ili promjena turističkog aranžmana sa strane klijenta u toku korištenja aranžmana ili drugih usluga
6. Naknada za otkaz turističkog aranžmana – putovanja (odstupnina)
7. Putno osiguranje
 - 7.1. Osiguranje otkaza putovanja (osiguranje od rizika otkaza putovanja)
 - 7.2. Putno osiguranje
8. Otkaz ili promjena programa – turističkog aranžmana
 - 8.1. Otkaz ili promjena programa – turističkog aranžmana odnosno putovanja
 - 8.2. Otkaz ili promjene vezane uz prijevoz
9. Dokumenti za putovanje i druge obaveze klijenta (putnika)
10. Gubitak dokumenata
11. Prtljaga
12. Kategorizacija objekata i opis usluga
13. Reklamacije i rješavanje pritužbi
 - 13.1 Žalbeni postupak
14. Primjena podataka – zaštita i čuvanje
15. Greške u katalogima, drugim tiskanom objavama i na internetskoj stranici
16. Završne odredbe

1. Opće odredbe

Ovdje navedeni opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i usluge sastavni su dio ugovora o narudžbi turističkog aranžmana, kojeg sklapaju Fontus odnosno ovlaštena agencija i klijent – naručitelj, koji se prijavljuje za određeni turistički aranžman.

Opći uvjeti važe isključivo za turističke aranžmane Fontus i ponude programa i usluga u njegovoj produktnoj paleti, koje na svojim internet stranicama i sa njime povezanim dostupima ili tiskanim materijalima predstavlja Fontus.

Za aranžmane drugih organizatora važe ovi Opći uvjeti samo, kada je to isključivo navedeno. U slučaju, da je u aranžmanu određeno drugačije nego u ovim Općim uvjetima važi odredba – navod u programu – aranžmanu.

U tekstu općih uvjeta upotrijebljeni su sljedeći tipični nazivi odnosno pojmovi:

Fontus znači Fontus, organizacija putovanja, agencija in svetovanje, d.o.o., Ulica Zrinjskega 6, 3250 Rogaška Slatina.

Turistički aranžman je izbor usluga odnosno produkata ponuđenih sa strane Fontusa u okviru internet stranice www.fontus.si ili u drugom elektronskom ili tiskanom obliku sukladno sa svakom narudžbom odnosno po posebnim željama klijenta.

Klijent je svaka fizička ili pravna osoba, koja je izvršila valjanu rezervaciju ili izvršila kupnju i uplatu turističkog aranžmana ili druge usluge iz ponude Fontusa putem internetske stranice www.fontus.si, elektronskim ili drugim komunikacijskim putem, u poslovnici ili na drugom ovlaštenom prodajnom mjestu te na koju se ovi Opći uvjeti poslovanja odnose.

Ovlaštena agencija je pravna osoba sa odgovarajućom licencijom i registracijom, koja

nastupa u prodajnoj mreži na turističkom tržištu i ima sklopljen sa Fontusom dogovor o poslovnoj suradnji, koji mu dopušta nastup u ulozi ovlaštenog prodajnog mjesta.

Ugovor je originalan pisni oblik akta potpisanog između klijenta i Fontusa koji se nanosi na naručene i potvrđene usluge turističkog aranžmana. Ugovor može biti i pismena narudžba sa strane klijenta, koju daje na osnovu obvezujuće ponude sa strane Fontusa i po pravilu stupa na snagu sa izvršenjem uplatnih uvjeta, to je sa osiguranjem uplate.

Voucher je dokument o rezerviranim i uplaćenim uslugama aranžmana kojeg izdaje Fontus i šalje ga klijentu. Služi kao osnova za identifikaciju klijenta na početku korištenja aranžmana i kao dokaz o naručenim uslugama odnosno o aranžmanu.

Sa odredbama Općih uvjeta i uputama može se klijent upoznati na internet stranici www.fontus.si, v poslovnici ili u drugim ovlaštenim agencijama, preko kojih Fontus kao organizator, posreduje svoje programe i gdje su kao takvi posebno naznačeni.

Smatra se, da je klijent upoznat sa ovim Općim uvjetima i uputama te da ih prihvaća, od trenutka kada je telefonskim putem, putem interneta, u poslovnici ili kod ovlaštene agencije firme Fontus naručio turistički aranžman ili drugu uslugu Fontusa.

2. Prijava

Klijent se može prijaviti odnosno naručiti turistički aranžman, kojeg organizira Fontus, putem internet stranice www.fontus.si, u poslovnici ili kod ovlaštene agencije firme Fontus.

Prijava znači uspješno izvršen postupak prijave na Internet stranici www.fontus.si ili putem elektronske pošte ili kod ovlaštene agencije firme Fontus.

Kao obvezujuća prijava smatra se i svaka druga narudžba u usmenom ili pismenom obliku ili na temelju ugovora, koja obuhvaća sve elemente – podatke navedene u formularu „prijava“. Formular „prijava“ dostupan je na Internet stranici www.fontus.si, u poslovnici ili kod ovlaštene agencije firme Fontus.

Sukladno sa preporukom Udruženja turističkih agencija Slovenije – ZTAS, Fontus zaračunava troškove prijave u visini 15€ po svakoj pojedinačnoj prijavi.

Klijent dužan je prilikom prijave navesti sve podatke i predložiti dokumente, koji su traženi u opisu programa - aranžmana te uplatiti troškove prijave i rezervacije.

U slučaju, da klijent prilikom prijave nije naveo ispravnih podataka, snosi odgovornost odnosno sve posljedice i troškove, koji nastaju zbog navoda pogrešnih podataka.

Prijava klijenta je obvezujuća. Odstup od prijave moguć je jedino sukladno odredbama o otkazu klijenta, navedenim u članu 5 ovih Općih uvjeta.

Obzirom na programsko usmjerenje Fontusa podrazumijevaju se sve programske, pakete kao i druge mogućnosti, predstavljene na internet stranicama www.fontus.si, u drugom elektronskom ili tiskanom obliku, kao programi na upit. Izuzeti su samo oni, gdje je to izričito određeno drugačije.

Na temelju prijave i nakon usklađenja svih elemenata narudžbe, Fontus izvede potvrdu narudžbe, koja predstavlja ujedno sklopljen ugovor i potvrdu o rezervaciji.

Predmetna potvrda narudžbe obuhvaća navod točnih podataka o naručenim uslugama i poziv - referencu na program, u kojem su naručene usluge predstavljene – navedene.

Narudžba se smatra potvrđenom i sa time ugovor sklopljenim, danom elektronske ili pismene potvrde narudžbe-rezervacije sa strane Fontusa uz uvjet, da je klijent izvršio uplatu u cjelini ili djelomično u visini i roku, sukladnom sa svakom ponudom.

Potvrda narudžbe – rezervacija obvezujuća je jedino pod uvjetom, da je uplata izvršena u visini i u roku, sukladno sa uvjetima navedenim u potvrdi narudžbe.

3. Uplata

Na temelju prijave i usklađene narudžbe, klijent je, sukladno sa uvjetima iz potvrde narudžbe, dužan izvesti uplatu u visini, roku in na način, kako je navedeno u potvrdi narudžbe odnosno prema navodu u obvezujućoj ponudi.

Važe oblici plaćanja koji su navedeni na Internet stranici www.fontus.si i u tiskanom obliku u poslovnici ili u ovlaštenoj agenciji firme Fontus.

Kao dan plaćanja važi dan, kada klijent izvrši uplatu preko Internet stranice www.fontus.si odnosno, kada Fontus primi uplatu u svojoj poslovnici ili na svoj transakcijski račun.

Troškovi prijave i odgovarajući dio cijene aranžmana – narudžbe, kojeg plaća klijent u vrijeme prijave iznosi u pravilu:

- a - u slučaju, kada je vrijeme do početka korištenja duže od 30 dana, u visini 30% iznosa vrijednosti aranžmana odnosno naručenih usluga, ostali dio uplate treba izvršiti u roku, navedenom u svakom aranžmanu odnosno potvrdi narudžbe.
- b - u slučaju, kada je vrijeme do početka korištenja kraće od 30 dana, predviđena je uplata u vrijeme potvrde narudžbe u visini 100 % iznosa vrijednosti aranžmana odnosno naručenih usluga.

Ukoliko klijent ne izvrši plaćanja prvog dijela iznosa ili u cjelini u roku koji slijedi iz potvrde, to znači, da je odstupio od narudžbe.

U tom slučaju primjenjuju se odredbe ovih Općih pravila glede prijave i drugih troškova. U tom slučaju smatra se da aranžman nije bio naručen i ugovor nije bio sklopljen.

Ukoliko je klijent u zakašnjenju sa uplatom preostalog djela aranžmana ili naručenih usluga, smatra se, da je otkazao aranžman i sukladno tome primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta za takve slučajeve (član 5 – Otkaz klijenta ili izmjena narudžbe - aranžmana odnosno putovanja).

Kada za klijenta rezervira turistički aranžman ili drugu uslugu i izvrši narudžbu ovlaštena turistička agencija, važe sve odredbe ovog člana u istom smislu za takvu agenciju.

4. Cijene

Cijene su definirane programom putovanja odnosno aranžmana i važe od dana kada je program objavljen.

Fontus si pridržava pravo na promjenu cijene sukladno sa Obligacijskim zakonikom i zakonskim propisima važećim u Republici Sloveniji. Fontus obavijesti putnika o eventualnoj promjeni cijena.

4.1 Usluge uključene u cijenu aranžmana

U cijeni aranžmana u pravilu su uključene sve usluge, koje su navedene u sastavu odnosno opisu aranžmana (programa) putovanja, sukladno sa narudžbom i potvrdom narudžbe.

Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i usluge Fontus d.o.o.

Obuhvaća isto usluge Fontusa u vezi sa prijavom, organiziranjem in posredovanjem aranžmana.

4.2 Dodatne usluge

Kod pojedinih aranžmana navedene su dodatne usluge, koje može klijent izabrati. Fontus jamči za te usluge samo u slučaju, kada su naručene i plaćane na mjestu prijave aranžmana.

Klijent može dodatne usluge naručiti i kasnije u mjestu korištenja:

- ako je takva mogućnost i oblik naručivanja predviđen u opisu osnovnog aranžmana.
- ako za te usluge postoji odgovarajuće financijsko osiguranje
- ako je takvu narudžbu moguće izvesti na temelju objavljenih uvjeta odnosno prethodnom usklađenju između klijenta, Fontusa i izvođača usluge.

U slučaju, kada klijent na licu mjesta (u objektu korištenja) naručuje dodatne usluge, koje nisu predmet narudžbe odnosno ugovora između klijenta i Fontusa, Fontus ne snosi odgovornost za izvršenje tih usluga ili eventualne reklamacije u vezi sa tim uslugama.

Eventualni popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i ne zbrajaju se. Ukoliko je predviđenih više oblika popusta, klijent izbere onog, koji mu uz preduvjet ispunjavanja kriterija za odobrenje, najviše odgovara.

Ako u programu nije određeno drugačije, objavljene cijene važe na osobu sa smještajem u dvokrevetnoj sobi.

5. Otkaz ili promjene narudžbe turističkog aranžmana - putovanja sa strane klijenta

5. 1. Otkaz ili promjena narudžbe turističkog aranžmana - putovanja sa strane klijenta prije korištenja aranžmana

Klijent ima pravo na otkaz ili promjenu narudžbe turističkog aranžmana. Otkaz ili promjena mora biti izvršena u pismenom obliku i slana Fontusu putem pošte ili putem druge pismene komunikacije (e-mail, fax, idr.).

U slučaju otkaza putovanja Fontus ima pravo na povrat troškova nastalih otkazom putovanja, a gdje visina troškova ovisi o vremenu, u kojem je klijent izvršio otkaz ili promjenu i to kako slijedi:

- više od 30 dana prije početka aranžmana obračunaju se troškovi prijave i eventualni drugi troškovi povezani sa pripremom, kao što je navedeno u uvjetima ponude aranžmana;
- 29 do 22 dana prije početka aranžmana obračunaju se troškovi u visini 20% vrijednosti aranžmana;
- 21 do 15 dana prije početka aranžmana obračunaju se troškovi u visini 30% vrijednosti aranžmana;
- 14 do 8 dana prije početka aranžmana obračunaju se troškovi u visini 50% vrijednosti aranžmana;
- 7 do 1 dan prije početka aranžmana obračunaju se troškovi u visini 80% vrijednosti aranžmana;
- na dan odlaska - predviđenog početka ili u slučaju nedolaska („no show“) obračunaju se troškovi u visini 100% vrijednosti aranžmana.

Visina troškova otkaza kod turističkog aranžmana drugih organizatora putovanja definira na je u njihovim Općim uvjetima ili u njihovom drugom aktu.

Za grupe mogu biti rizici otkaza ugovorom drugačije definirani.

U slučaju otkaza narudžbe odnosno ugovora za usluge „ na upit“ može Fontus zaračunati troškove otkaza u visini uplaćene akontacije.

U slučaju otkaza ugovora za usluge, koji ima karakter „izrade individualnog programa boravka odnosno putovanja“ Fontus ima pravo zaračunati troškove otkaza u visini akontacije i stvarnih troškova u vezi s pripremom.

Bez obzira na gore navedene troškove otkaza, isti mogu biti viši, kada to predviđaju posebni troškovi organizatora putovanja, koji proizlaze iz važećih uvjeta prodaje in uvjeta poslovnih partnera.

Otkaz turističkog aranžmana - putovanja mora klijent javiti u pismenom obliku (elektronskim ili drugim pismenim putem) na posebnom dokumentu dostupnom na Internet stranici www.fontus.si, u poslovnici ili kod ovlaštene agencije firme Fontus. Ukoliko otkaz putovanja nije izvršen na predviđen način, smatra se, da otkaz nije bio izvršen.

5.2. Otkaz ili promjena turističkog aranžmana sa strane klijenta u toku korištenja aranžmana ili drugih usluga

Za vrijeme putovanja odnosno u toku korištenja odnosno izvođenja turističkog aranžmana klijent može prekinuti korištenje na svoju želju putem **pismene izjave o prekidu**.

U pravilu u tom slučaju klijent gubi pravo povrata vrijednosti djela turističkog aranžmana odnosno usluga, koje nisu bile korištene, osim u slučaju kada je to u aranžmanu predviđeno drugačije.

Klijent može u toku korištenja turističkog aranžmana ili programa putovanja promijeniti pojedine elemente jedino prethodnom suglasnošću Fontusa, odnosno njegovog ovlaštenog predstavnika odnosno agenta, u mjestu izvođenja turističkog aranžmana. U pravilu to uključuje i suglasnost izvođača usluga i uređenje financijskog pokriva u vezi sa željenom promjenom.

I u slučaju, kada se promjena izvrši preko ovlaštenog agenta, klijent je dužan o usklađenju promjeni obavijestiti Fontus u roku od 8 dana.

Eventualne troškove takvih promjena snosi klijent sam.

U slučaju promjene programa na vlastitu želju ili zbog više sile, bez da su za to postojali razlozi u vezi sa izvedbom na strani Fontusa, klijent nema pravo na sniženje cijene ili bilo kakvu drugu odštetu.

6. Naknada za otkaz turističkog aranžmana - putovanja (odstupnina)

Ako klijent prilikom prijave predviđa, da možda zbog određenih okolnosti povezanih sa njime ili na primjer sa njegovom užom familijom, putovanja odnosno turističkog aranžmana neće moći koristiti, može položiti **odstupninu**.

Sporazum o odstupnini važi samo u slučaju vojne vježbe, bolesti ili smrti u užoj familiji i povrat može se tražiti jedino uz podnošenje odgovarajuće potvrde.

Odstupnina iznosi 5% vrijednosti cijene turističkog aranžmana. Uz pojedine programe može se posebno odrediti drugačija visina odstupnine odnosno definirati, kada odstupnina nije moguća.

Ukoliko klijent ne počinje korištenjem na dan, koji je predviđen za početak i putovanje - turistički aranžman prije početka ne otkáže, nema pravo na potraživanje povrata na temelju uplaćene odstupnine.

U slučaju, kada klijent otkáže korištenje odnosno odstupu od ugovora zbog dokumentirane više sile, koju u vrijeme prije sklapanja ugovora (narudžbe turističkog aranžmana odnosno putovanja) nije mogao predvidjeti ili je izbjeci

te o nastupu takvih okolnosti raspolaže službenim dokumentima, a nije položio odstupnine, Fontus ima pravo do povrata svih svojih, već nastalih troškova, kao i onih, koji nastaju otkazom turističkog aranžmana - putovanja. Razliku Fontus vrati klijentu.

Zahtjev za povrat na temelju odstupnine nije moguće podnositi nakon datuma početka turističkog aranžmana odnosno putovanja te za vrijeme nekorištenog djela turističkog aranžmana odnosno putovanja.

U slučaju kada su u turističkom aranžmanu - programu uvjeti za povrat definirani drugačije, kao što proizlazi iz tih Općih uvjeta, važe uvjeti navedeni u programu - turističkom aranžmanu.

7. Putno osiguranje

7.1. Osiguranje otkaza putovanja (osiguranje od rizika otkaza putovanja)

U slučaju, kada klijent sklopi osiguranje otkaza putovanja odnosno turističkog aranžmana kod jednog od osiguravatelja, prava klijenta iz temelja odstupnine pokrivaju se kod tog osiguravatelja, sukladno sa njegovim Općim uvjetima.

7.2. Putno osiguranje

Cijene putovanja ne uključuju „paket“ putnih osiguranja, kao što su primjerice: osiguranje od rizika nesreće ili bolesti na putovanju, osiguranje za oštećenje ili gubitak prtljaga, dobrovoljno zdravstveno osiguranje i drugi oblici osiguranja.

Potpisom ugovora o putovanju, kojeg sastavni dio su ovi Opći uvjeti, podrazumijeva se, da su klijentu i korisniku usluga ponudena i preporučena osiguranja, navedena u prethodnoj stavci.

U slučaju, kada klijent navedena osiguranja izričito traži, ista se mogu dogovoriti neposredno kod osiguravatelja ili kod Fontusa, a Fontus u tom slučaju nastupa samo u funkciji agenta - posrednika. Preporučujemo pažljiv pregled uvjeta osiguranja prije sklapanja.

8. Otkaz ili promjena programa - turističkog aranžmana

8.1. Otkaz ili promjena programa - turističkog aranžmana odnosno putovanja

Fontus ima pravo na promjene ili otkaz programa, ako nastupe okolnosti, koje nije bilo moguće predvidjeti, izbjeci ili spriječiti, i koje bi za Fontus predstavljale opravdani razlog, da program ne da u objavu ili za istog prima rezervacije, ukoliko bi te okolnosti postojale u vrijeme objave i prodaje turističkog aranžmana.

Kod putovanja, a isto tako i kod pojedinih specifičnih turističkih aranžmana, koji su povezani sa ekskluzivnim izvođačima, Fontus si pridržava pravo otkaza putovanja najkasnije 5 dana prije početka korištenja.

8.2. Otkaz ili promjene vezane uz prijevoz

Fontus ne odgovara za kašnjenja aviona, brodova ili vlakova i cestovnih prijevoznika, kao i ne za promjene programa, koje bi nastale kao posljedica takvih kašnjenja. Klijent u tim slučajevima nema pravo na odštetu za neizvedeni dio programa putovanja kao i ne do naknadnog sniženja cijene.

9. Dokumenti za putovanje i druge obaveze klijenta (putnika)

Klijent je dužan:

- posjedovati važeće putne dokumente;
- provjeriti dali mu je možda za ulazak u državu, u kojoj je izabrana destinacija ili za susjedne države potrebna viza;

Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i usluge Fontus d.o.o.

- Ravnati sukladno sa važećim carinskim, deviznim i drugim propisima države, u kojoj je destinacija te kroz koje putuje. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog povrede propisa sa strane putnika, sve nastale troškove snosi putnik sam;

- posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju kod putovanja u države, koje traže obavezno cijepljenje ili druge zdravstvene mjere;

- poštivati kućni red u objektima smještaja i dobronamjerno sudjelovati sa vlasnicima odnosno upravom u objektu smještaja;

- prilikom dolaska u mjesto ljetovanja – korištenja aranžmana predstavniku izvođača naručene usluge / produkta predati dokument o naručenim i plaćenim uslugama (voucher odnosno elektronski voucher);

U slučaju nepoštovanja tih obaveza snosi troškove klijent i odgovara za svu nastalu štetu. Potvrdom rezervacije klijent se obavezuje, da će, ukoliko bi došlo do bilo kakvih oštećenja izvođaču usluge na licu mjesta pokriti troškove u vezi sa nastalom štetom.

10. Gubitak dokumenata

Ako klijent - putnik prije korištenja turističkog aranžmana izgubi sve dokumente ili su mu isti ukradeni, a su istovremeno neophodni za produženje korištenja turističkog aranžmana i vraćanje u domovinu, klijent si svojim troškovima nabavi nove.

Glede uređenja formalnosti može se za savjet obratiti na Fontus ili njegovog ovlaštenog agenta ili predstavnika.

U slučaju, kada mora klijent- putnik zbog gubitka ili ukradenih dokumenata putovanje odnosno turistički aranžman prekinuti, ima pravo na povrat djela turističkog aranžmana, koji ostaje nakon pokrića troškova vezanih sa otkazom i posljedicama otkaza odnosno prekida.

11. Prtljaga

Fontus ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao i ne za krađu prtljage ili predmeta od vrijednosti, koji su bili u objektu smještaja.

Gubitak i krađa prtljage može se prijaviti upravi (recepciji) smještajnog kapaciteta ili na policijskoj postaji. U slučaju, kada ta mogućnost postoji, preporučujemo korištenje – najam sefa.

Uvjeti prijevoza prtljage uređeni su općim uvjetima prijevoznika (dokumenti, cijene, prtljaga djeca, popusti, način i mjesto plaćanja dodatnih usluga i drugo). Isto važi za prijavu ograničenja u obimu (broj komada i težina prtljage) te za rukovanje i odgovornost klijenta- putnika glede nadzora nad prtljagom u tijeku prijevoza.

12. Kategorizacija objekata i opis usluga

Smještaj u programima naznačen je sukladno sa službenom standardizacijom u državi, gdje se smještajni objekt nalazi, i to prema stanju u vrijeme objave programa. Fontus nema nikakvog utjecaja na tu kategorizaciju.

Ukoliko je riječ o smještajnom objektu u državama izvan EU i Hrvatske, preporučujemo, da se obzirom na različitu primjenu smještajnih standarda, u slučaju nedoumice, klijent odluči za višu kategoriju smještaja.

Fontus ne odgovara bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju ovlaštenog agenta, koja nije sukladna sa opisom standarda i usluga u programu.

Kućni red, prehrana, druge usluge i uvjeti korištenja infrastrukture spadaju pod nadzor lokalnih turističkih organizacija. Isto i na ta uređenja Fontus nema nikakvog utjecaja.

U slučaju programa „sve uključeno – all inclusive“ potrebno je pažljivo pročitati popis usluga koje su obuhvaćene takvim turističkim aranžmanom, jer to može biti različito uređeno.

13. Reklamacije i rješavanje pritužbi

Za lošu kakvoću izvedenih usluga u programu ili kada iste nisu izvedene, klijent može predati prigovor odnosno reklamaciju.

Reklamacija mora biti u pismenom obliku. Klijent može predložiti reklamaciju sam u svoje ime ili za to pismeno ovlasti treću osobu. Ovlaštenje mora biti priloženo reklamaciji, u suprotnom Fontus takvog prigovora - reklamacije neće uzeti u obzir.

Reklamacija mora biti utemeljena, s toga je za istu potrebno priložiti dokaze u obliku izjave hotela - smještajnog objekta ili drugog izvođača usluga o činjeničnom stanju stvari, na temelju koje klijent podnosi prigovor – reklamaciju.

13.1 Žalbeni postupak

Klijent - putnik reklamira uslugu predstavniku Fontusa, odnosno kod izvođača usluga u toku trajanja ugovora odnosno u vrijeme korištenja turističkog aranžmana.

Kod otklanjanja uzroka prigovora odnosno reklamacije je klijent- putnik dužan surađivati sa predstavnikom Fontusa odnosno izvođačem usluge sa dobrom namjenom.

Ako klijent - putnik ne prihvati ponuđenog rješenja reklamacije, koje odgovora opisu i plaćenim uslugama u programu, Fontus neće uzeti u obzir kasniju reklamaciju i klijentu neće odgovarati na kasniji prigovor.

Ukoliko uzroka prigovora nije moguće otkloniti, klijent - putnik sa predstavnikom odnosno izvođačem surađuje kod formuliranja pismene potvrde.

Sukladno sa time smatra se, da je mogućnost postojanja stvarnih grešaka u uslugama obuhvaćenim turističkim aranžmanom, koje ne bi bilo moguće otkriti za vrijeme korištenja, u pravilu ne postoji.

Klijent – putnik može podnijeti reklamaciju na temelju postupka navedenog u prve četiri (4) stavke ovog člana uz primjenu pismenog prigovora upućenog poštom na poslovnu adresu Fontusa u zakonskom roku od dva (2) mjeseca nakon završetka putovanja – turističkog aranžmana.

Fontus je dužan klijentu odgovoriti u pismenom obliku u toku 8 dana nakon primitka prigovora odnosno u roku, koji je potreban za prikupljanje informacija o uzroku prigovora kod izvođača usluga.

Sve dok Fontus ne donese odluku u vezi sa prigovorom, klijent se odriče posredovanju bilo koje druge osobe, sudskih organa kao i davanju informacija javnim medijima.

Fontus će rješavati samo prigovore, za koje razlog nije bilo moguće otkloniti na licu mjesta kod samog izvođača usluga.

U slučaju, kada bi, sudeći prema sadržaju, reklamacija mogla biti riješena na licu mjesta (primjerice položaj sobe, čistoća sobe i slično) a klijent- putnik nije prigovarao greškama na licu mjesta i o greškama nije obavijestio predstavnika Fontusa ili izvođača usluge, smatra se, da se je klijent- putnik sa takvom uslugom slagao i time je izgubio pravo na ulaganje kasnijih reklamacija i zahtjeva za sniženje cijene usluga odnosno za povrat štete.

Ukoliko manjkavosti nije bilo moguće otkloniti na licu mjesta te je po krivnji Fontusa došlo do neispunjenja odnosno nisu izvedene pojedine od naručenih i plaćenih usluga, klijent- putnik ima pravo na oštetu najviše do realne vrijednosti reklamiranog djela turističkog aranžmana, no ne i na dio aranžmana, kojeg je klijent-putnik već koristio i ne predstavlja predmet prigovora- reklamacije.

Ova odredba ne važi jedino za slučajeve, kada prema ovim Općim uvjetima Fontus ima pravo na promjenu odnosno otkaz turističkog aranžmana.

14. Primjena podataka – zaštita i čuvanje

Fontus čuva sve podatke o klijentu i putnicima sukladno sa Zakonom o osiguranju osobnih podataka Republike Slovenije.

Smatra se, da je putnik od momenta kada je osobno, telefonom ili putem elektronske pošte odnosno putem interneta naručio uslugu, koja je bila dostupna na internet stranicama Fontusa (www.fontus.si) ili u tiskanim materijalima, pristao na upotrebu tih podataka za potrebe unutarnje i statističke obrade te obavještavanje o ponudi.

Ukoliko klijent toga ne želi, može to navesti u prijavi na program, odnosno otkáže kod svake sljedeće primljene obavijesti.

15. Greške u katalogima, drugim tiskanim objavama i na internetskoj stranici

Fontus si pridržava pravo na greške u tiskanom katalogu, drugim tiskanim materijalima kao i na svojim internet stranicama. U slučaju takvih grešaka, će Vas o tome obavijestiti prodajni referent.

16. Završne odredbe

Za rješavanje sporova nadležan je općinski odnosno okružni sud u Celju.

Fontus d.o.o., Rogaška Slatina, 1.5.2008

Kontaktna adresa:

Fontus, d.o.o.
Ulica Zrinjskega 6
SI-3250 Rogaška Slatina
Slovenija
Evropa

Telefon: 00386 (0)3 819 28 22
Fax: 00386 (0)3 819 28 23
E-mail: info@fontus.si