

Temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17) u daljnjem tekstu: (Zakon), kojim se preuzimaju:

Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27. 12. 2006.) Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11. 12. 2015.) (u daljnjem tekstu: Direktiva (EU) 2015/2302), Okapi d.o.o. za turizam, turistička agencija, donosi sljedeće:

## **OPĆE UVJETE PUTOVANJA I ORGANIZACIJE PAKET ARANŽMANA**

Okapi d.o.o. za turizam, turistička agencija, sa sjedištem u Splitu (HRV), Marina Getaldića 31 i poslovnicom u Splitu (HRV), Ruđera Boškovića 15 (Kaleta 1), (u daljnjem tekstu: Agencija), MBS: 060337651, OIB: 70072177761, registrirana je za pružanje usluga u turizmu (djelatnosti organizatora putovanja), rješenjem TRGOVAČKOG SUDA U SPLITU. Temeljni kapital Agencije je 20.000,00 kuna i uplaćen je u cijelosti, a IDENTIFIKACIJSKI KOD AGENCIJE: HR-AB-21-060337651.

### **1. Najvažniji pojmovi iz predmetnog Zakona:**

1. usluga putovanja znači: (1) prijevoz putnika, (2) smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja, (3) iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h ili motocikala za koje se zahtijeva vozačka dozvola kategorije A, (4) bilo koja druga turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja u smislu podtočaka a), b) ili c) ove točke.

2. paket-aranžman znači kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako: te usluge kombinira jedan trgovac, među ostalim na zahtjev ili u skladu s izborom putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama ili neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako se te usluge: (1) kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je putnik pristao platiti, (2) nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni, (3) oglašavaju ili prodaju pod nazivom »paket-aranžman« ili pod sličnim nazivom, (4) kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim trgovac putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja, (4) kupuju od pojedinačnih trgovaca putem povezanih postupaka online rezerviranja kada trgovac s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom trgovcu ili trgovcima, a ugovor s drugim trgovcem ili trgovcima sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja

3. ugovor o putovanju u paket-aranžmanu znači ugovor o paket-aranžmanu kao cjelini ili, ako se paket-aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora, svi ugovori koji obuhvaćaju usluge putovanja uključene u paket-aranžman

4. povezani putni aranžman znači najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja ako trgovac: (1) prilikom jednog posjeta svojoj prodajnoj točki ili jednog kontakta s njome putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja ili (2) omogućuje ciljanu kupnju najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja

5. putnik znači svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu

6. trgovac znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja u vezi s ugovorima obuhvaćenima ovim Zakonom djeluje, među ostalim, i putem drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, bez obzira na to djeluje li u svojstvu organizatora, prodavatelja, trgovca koji omogućuje povezani putni aranžman ili kao pružatelj usluge putovanja

7. organizator znači trgovac koji izravno ili putem drugog trgovca odnosno zajedno s drugim trgovcem kombinira i prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o putniku drugom trgovcu u skladu s odredbama Zakona
8. prodavatelj znači trgovac koji nije organizator, a koji prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane koje kombinira organizator
9. trajni nosač podataka znači svako sredstvo koje putniku ili trgovcu omogućuje pohranu informacija koje su mu osobno upućene i kojima može naknadno pristupiti tijekom određenog vremena u svrhe za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija
10. izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znači situacija izvan kontrole strane koja se poziva na takvu situaciju i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere
11. nesukladnost znači neizvršenje ili nepravilno izvršenje usluga putovanja uključenih u paket-aranžman
12. maloljetnik znači svaka osoba mlađa od 18 godina
13. potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti
14. izlet znači kombinacija najmanje dviju pojedinačnih usluga za potrebe istog putovanja ili odmora, koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuje noćenje
15. usluga organiziranja putovanja znači pružanje usluge kombiniranja najmanje dviju pojedinačnih različitih vrsta usluga putovanja koje se nude kao paket-aranžman ili izlet

## **2. Predmet Općih uvjeta**

Predmet Općih uvjeta je uređenje međusobnih odnosa Agencije i korisnika, odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kada ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu Putnik). Opći uvjeti sastavni su dio svakog turističkog paket aranžmana kojeg objavljuje i organizira Agencija i svakog Ugovora o sklopljenom turističkom paket aranžmanu s turističkom agencijom Okapi d.o.o., sa sjedištem u Splitu, Marina Getaldića 31. Svi podaci i uvjeti koji su navedeni u Općim uvjetima, Ugovoru i Aranžmanu obvezuju Agenciju i Putnika.

## **3. Djelatnost Agencije**

Agencija organizira sve vrste turističkih aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima, a na području Republike Hrvatske i svijeta (tuzemni i inozemni paket aranžmani). Agencija također prodaje, kao subagent, turističke aranžmane drugih organizatora putovanja, a u funkciji posrednika. U ovom slučaju je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa kao i njegovi opći uvjeti koji se primjenjuju na taj paket aranžman.

Agencija kao organizator putovanja jamči provedbu programa putovanja prema opisu paket aranžmana sukladno predugovornim informacijama, te ugovoru i svim njegovim sastavnim dijelovima. Program paket aranžmana Agencija će izvršiti u potpunosti i na ugovoreni i opisani način, osim u slučaju izvanrednih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

Paket aranžman se smatra ugovorenim nakon potpisivanja UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU, te po uplati cjelokupnog iznosa cijene paket aranžmana ili dijela iznosa uz neosporno osiguranje plaćanja preostalog iznosa. Sklapanjem / potpisivanjem ugovora, odnosno uplatom cijelog iznosa cijene aranžmana ili pologa, smatra se kako korisnik aranžmana PRIHVAĆA I U CIJELOSTI JE UPOZNAT s ovim Općim uvjetima, kao i uvjetima iz predmetnog ugovora, te će isti biti isključivi temelj za uređenje međusobnih prava i obveza.

## **4. Sadržaj Aranžmana**

Svaki aranžman ispisan je na jasan način i sadrži sažete opise obilazaka i sadržaja (po danima), cijenu paket aranžmana, te što cijena uključuje, a što ne uključuje. Paket aranžman je sastavni dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom. Aranžman najčešće u cijenu uključuje prijevoz do odredišta, smještaj, trošak organizacije i prateće osoblje (turistički pratitelj), te zakonom propisane police osiguranja. Dio mogućih sadržaja s pripadajućim troškovnikom Agencija nudi kao opcionalne, te ih Putnik može ili ne mora odabrati kao dio svog Aranžmana. Za posebne i

dodatne usluge koje Agencija ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i za one koje Putnik zatraži tijekom realizacije Aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Agencija ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Agencije pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Agencija zatraži, Putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

## **5. Program putovanja**

Itinerar (raspored događanja, obilazaka i slobodnog vremena, ruta kretanja) jednako obvezuje Putnika i Agenciju. Satnice koje su pismeno dostavljene kao i one koje tijekom putovanja usmeno objavi pratitelj turističke skupine Putnik mora poštivati. Ukoliko se Putnik odvoji od skupine prije objave satnice okupljanja ili iz nekog drugog razloga ne ispuni satnicu koju objavi pratitelj turističke skupine za eventualno nastale dodatne troškove ili neugodnosti ne može teretiti Agenciju. Agencija zadržava pravo nastavka realizacije putovanja u slučaju da se Putnik ne pojavi na dogovorenom mjestu u dogovoreno vrijeme, a nedolazak Putnika smatrat će se otkazom Aranžmana bez prava povrata uplaćene cijene. Ako se određeni programom najavljeni sadržaji koji ovise o vremenskim i drugim nepredviđenim prilikama ne mogu realizirati, Agencija ne snosi odgovornost. Ukoliko se zbog vremenskih ili drugih elementarnih nepogoda neki sadržaji ne mogu realizirati ili se nametnu promjene u realizaciji programa zbog više sile Putnik nema pravo reklamacije.

## **6. Kategorizacija usluga**

Svaki Aranžman uključuje službenu kategoriju hotela (smještajnog objekta) i eventualno drugih usluga i sadržaja. Radi se o službenoj kategoriji objekta prema državi u kojoj se nalazi, a na dan objave Aranžmana. Kategorizacija se bitno razlikuje od zemlje do zemlje, a nalazi se pod nadzorom mjesnih i državnih turističkih uprava. Raspored smještaja po sobama, kabinama i ostalim smještajnim objektima vrši recepcija i osoblje samog objekta. U smještajne kapacitete moguće je ući na dan najavljene usluge noćenja iza 16 sati, a izlazak je obavezan na dan završetka usluge smještaja do 10 sati. Ako Putnik nije posebno zatražio, odnosno ako je nužna doplata i ako putnik nije doplatio posebnu kategoriju ili oblik prijevoza odnosno smještaja, prihvatit će smještaj, odnosno mjesto u prijevoznom sredstvu kojim se obavlja prijevoz za vrijeme realizacije paket aranžmana, koji odgovaraju ugovorenim uvjetima s Agencijom.

## **7. Ugovor / Prijave i rezervacije**

Prijave za Aranžman mogu se izvršiti putem Internetskih stranica Agencije, u poslovnicima Agencije (u radno vrijeme poslovnice), ili u poslovnicama ovlaštenih turističkih agencija posrednika. Prijava za putovanje sročena je u obliku Ugovora kojeg je potrebno popuniti i ovjeriti (potpisom u poslovnicima ili potvrdom putem Interneta). Ugovor je valjan samo ako je Putnik potvrdio da je upoznat s Općim uvjetima, te da u cijelosti prihvaća Opće uvjete kao isključivi temelj za uređenje međusobnih prava i obveza. Ugovor je valjan po uplati minimalnog iznosa rezervacije od 30% ukupne cijene Aranžmana osim ako na program putovanja nije naveden neki drugi iznos.

Predugovorne informacije za izlete i paket aranžmane Agencija će putniku pružiti sve predugovorne informacije sukladno Zakonu, te će iste činiti sastavni dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, a iste će se mijenjati uz suglasnost ugovornih strana, osim ako se ugovorne strane o tome drukčije suglase. U slučaju kada ponuđena kombinacija usluga putovanja predstavlja paket-aranžman sukladno odredbama Zakona, Agencija će putniku pružiti odgovarajuće standardne informacije iz Priloga I Zakona pod nazivom „Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket aranžmanu“.

Ugovor o paket aranžmanu Agencija i putnik zaključit će Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u pisanom obliku, te će Agencija putniku dati primjerak ugovora ili potvrdu o tom ugovoru na trajnom nosaču podataka, a u istome će biti naveden puni sadržaj dogovora ugovornih strana, te sve informacije koje ugovor mora sadržavati sukladno Zakonu. Agencija će putniku pravovremeno prije početka paket aranžmana dostaviti potrebne priznanice, vaučere i karte, informaciju o predviđenom vremenu polaska, roku za registraciju (ako je potreban), predviđenom vremenu usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku. Prijenos ugovora o putovanju u paket-aranžmanu na drugog putnika Ako putnik želi prije početka paket-aranžmana prenijeti

ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, obavezna je o tome obavijestiti Agenciju na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana, ali najkasnije 14 dana prije početka paket-aranžmana, te uz solidarnu odgovornost prenositelja i osobe kojoj se ugovor prenosi za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

## **8. Cijena, izmjena cijene i načini plaćanja**

Cijene aranžmana izražene su u kunama (HRK). Obračun je prema srednjem tečaju za euro (EMU) Hrvatske narodne banke. Cijena se izražava kao (1) redovna cijena i (2) cijena s popustom. U oba slučaja Agencija jasno navodi uvjete prema kojima se vrši određivanje vrste cijene na koju putnik ostvaruje pravo.

Cijena se može mijenjati u ovim slučajevima:

Za tečajne promjene od 3% ili više Agencija ima pravo razmjernog povišenja cijene.

Kao izravna posljedica visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama.

Cijene svih aranžmana koji uključuju prijevoz, kalkulirane su na bazi vrijedećih cijena pogonskih goriva na dan objave Aranžmana. Za slučaj povišenja cijene pogonskog goriva za autobuse i brodove (diesel D-2) ili za zrakoplove (jet gorivo – kerozin) u odnosu na cijenu koja je korištena u kalkulaciji, a za više od 5%, Agencija će uvećati cijenu aranžmana za razmjernan iznos uvećanja troškova goriva.

Za slučaj većih poremećaja cijena, Agencija ima pravo uvećati cijenu iz tog temelja, do najviše 8% bez posebne suglasnosti Putnika. Za slučaj potrebe povećanja cijene za više od 8%, Agencija je obvezna zatražiti suglasnost Putnika, a u slučaju da Putnik odbije dati suglasnost za povišenje cijene, Agencija je obvezna isplatiti sva do tada uplaćena sredstva bez odbitaka, osim za dio koji bi se odnosio na zrakoplovnu kartu ili bilo koju drugu uslugu koja je kupljena prije odustanka putnika od potovanja (paket aranžmana). Dio cijene za ovakve troškove je uvijek nepovratan u slučaju da Korisnik odustaje od aranžmana.

Uplata rezervacije vrši se odmah ili najkasnije u roku od dva (2) radna dana od ispunjene prijave za putovanje, tj. potpisa Ugovora. Putnik može izvršiti i cjelokupnu uplatu prilikom sklapanja Ugovora. Nakon sklapanja ugovora i uplate rezervacije obveza Putnika je da trideset (30) dana prije početka Aranžmana (putovanja) izvrši uplatu preostalog dijela do cjelokupne cijene Aranžmana ili osigura neosporno plaćanje preostalog iznosa. Kada se radi o "rezervaciji na upit", korisnik turističkog aranžmana dužan je uplatiti najmanje 10% ukupne cijene aranžmana, odnosno minimalno 300 kuna, a koji je iznos nepovratan u slučaju odustajanja od programa za kojeg je korisnik tražio rezervaciju. Prije uplate ovdje definiranog pologa, Agencija nije dužna obaviti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni korisnik aranžmana samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija.

## **9. Zaštita osobnih podataka Putnika i čuvanje poslovne tajne**

Putnik osobne podatke daje dragovoljno te su oni potrebni u procesu realizacije tražene usluge. Agencija će čuvati, kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i bez odobrenje putnika neće proslijediti njegove osobne podatke trećim osobama osim u zakonom propisanim slučajevima. Iznimka od davanja osobnih podataka putnika trećim osobama su osiguravajuća društva kojima će se proslijediti osobni podaci putnika ako putnik zaključi policu putnog osiguranja.

Agencija u cijelosti poštuje i provodi odredbe Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27.04.2016.g. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i drugih propisa u vezi iste, te je donijela Deklaraciju o zaštiti osobnih podataka Agencije. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka Agencije te se mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije. Za sve navedeno Agencija će pribaviti privolu putnika i postupati u svemu sukladno svojoj Deklaraciji o zaštiti osobnih podataka.

## **10. Putni dokumenti**

Putnik prilikom prijave za putovanje dostavlja podatke o važećem putnom dokumentu. Isti taj dokument (putovnica ili osobna iskaznica gdje je dopuštena kao putni dokument) Putnik je



obvezan imati kod sebe tijekom putovanja, kao i preslik onog dijela putnog dokumenta na kojem su fotografija putnika i podaci o putniku. Putnik potrebnu dokumentaciju za vizu samostalno prikuplja i predaje u nadležno veleposlanstvo. Agencija može ponuditi pomoć (uz naknadu) u svrhu izdavanja vize. U ovom slučaju Putnik mora u propisanom vremenu dostaviti i dodatne informacije o sebi ili iz svog putnog dokumenta, a za potrebe izrade vize. Agencija ne može jamčiti pozitivno ishoda vize. Ukoliko putnik ne javi na vrijeme eventualne dodatne informacije ili mu zahtjev za izdavanje vize bude odbijen Agencija će smatrati da je Putnik odustao od Aranžmana. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Agenciju, te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Agencija otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

### **11. Putnici koji nisu državljani Republike Hrvatske**

Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Agencija može uputiti putnika na izvor informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle prosteći za samog Putnika.

### **12. Zdravstveni propisi**

Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija, ima poteškoća u kretanju i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

### **13. Poštivanje propisa**

Putnik je dužan poštivati carinske, devizne, zdravstvene i druge propise, te ograničenja mase i dimenzija putne prtljage i regulacije u zračnom prometu. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako Republike Hrvatske, tako i zemalja u koje putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te surađivati s predstavnikom Agencije i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Agencije će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova Republike Hrvatske. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na Internetskoj stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP RH.

Putnik je obvezan suzdržati se od ponašanja koje bi moglo ugroziti sigurnost i odvijanje prijevoza, ometati ili uznemiriti ostale putnike ili biti razlogom njihova prigovora. Također je obvezan obavijestiti Agenciju o svim objektivnim i subjektivnim okolnostima koje mogu bitno utjecati na nesmetanu realizaciju usluge putovanja, te se na putovanju pridržavati naputaka i surađivati s voditeljem putovanja i/ili predstavnikom Agencije. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, Putnik odgovara Agenciji za učinjenu štetu, ako za istu bude terećena Agencija.

### **14. Izvanredne okolnosti**

Agencija može proglasiti otkaz realizacije Aranžmana ili može izvršiti promjene u programu putovanja ako nastupe izvanredne okolnosti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Agenciju bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Agencija

pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. U slučaju da Aranžman sadrži uslugu niskotarifnog zračnog prijevoznika, moguć je otkaz leta ili stečaj tvrtke. U ovim slučajevima Putnik nema pravo na povrat uplate razmjernan troškovima navedenih usluga. Kod posebnih (charter) zrakoplova, moguće su izmjene reda letenja kratko vrijeme prije početka putovanja. O izmjenama je Agencija obvezna obavijestiti Korisnika, osim unutar 12 sati od polaska na putovanje, kada se obavijest daje prilikom okupljanja skupine u zračnoj luci. Izmjena satnice leta ne može biti temelj za reklamaciju ukoliko su putniku pružene sve pansionerske usluge naznačene u programu putovanja. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti (viša sila) na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Agencija će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na trošak Putnika. Agencija zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 5 dana prije polaska ukoliko ne sklopi ugovore o organiziranju putovanja za minimalni broj Putnika naveden u programu.

### **15. Otkaz Aranžmana**

Aranžman je moguće otkazati isključivo pismenim putem. Ukoliko Putnik otkáže Aranžman, Agencija na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana zadržava naknadu / iznos ovisno o kategoriji Aranžmana.

#### ***City break i europska kružna putovanja do 30 dana prije polaska 10% ukupne cijene aranžmana\****

29 – 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

21 – 15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

14 – 8 dana prije polaska 75% cijene aranžmana

07 – 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

\* najmanje 300,00 kuna za aranžmane autobusom i 700,00 kuna za aranžmane zrakoplovom

#### ***Daleka putovanja i kongresi***

do 30 dana prije polaska 25% ukupne cijene aranžmana

29 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

14 – 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

#### ***Krstarenja***

do 46 dana prije polaska 10% ukupne cijene aranžmana

45 – 31 dan prije polaska 25% cijene aranžmana

30 – 16 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

15 – 8 dana prije polaska 75% cijene aranžmana

07 – 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

**15.A** Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Agencija zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene, osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Ukoliko Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Agencija će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz minimalnu nadoplatu od 100,00 kuna. Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Agencija smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije za putovanje.

**15.B** U slučaju otkaza Aranžmana i potrebe korištenja osiguranja od otkaza putovanja Putnik od Agencije dobija potvrde o uplaćenom dijelu aranžmana, potvrde o obustavljenom dijelu aranžmana i povratu dijela koji Putniku pripada po gore navedenim uvjetima. Sve ostale dokumente koje potražuje Osiguratelj, obvezan je Korisnik pribaviti isključivo sam. Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. U slučaju da u odredištu u koje je predviđeno

ugovoreno putovanje dođe do izbijanja epidemije ili pandemije zarazne bolesti, putnik ima pravo na otkaz aranžmana uz povrat sredstava, isključivo u slučaju kada Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske objavi zabranu putovanja u navedeno područje / državu. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Agencija se obvezuje putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. U slučaju raskida ugovora putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu. U svakom drugom slučaju, ukoliko Putnik otkazuje Aranžman, primjenjuje se gornja terminska skala troškova otkaza aranžmana. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primitku povrata.

#### **16. Ako Agencija mora otkazati ili promijeniti Aranžman**

Ako Agencija prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku (na trajnom nosaču podataka). Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti (u oba slučaja pismenim putem). U slučaju odbitka ili oglušivanja na ponudu, Agencija se obvezuje u roku od 14 dana vratiti Putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je Agencija ponudila smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se Putnik odriče svih potraživanja prema Agenciji s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora.

**16.A** Ako Agencija nakon početka putovanja nije pružila veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, Agencija može na svoj teret, a uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te po potrebi obeštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak Putnika Agencija može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik odriče prava na potraživanja od Agencija za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

**16.B** Ako Agencija nije mogla na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, Agencija će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je Putnik s time suglasan, te mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora Putnika. Agencija će prigovor rješavati na način naveden pod 'Rješavanje prigovora' ovih Općih uvjeta. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

**16.C** Agencija je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidljive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za Agenciju da ne sklopi ugovor. U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga.

**16.D** Agencija zadržava pravo otkaza putovanja ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga. Pravo raskida ugovora Agencija ima ako obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

20 dana prije početka paket aranžmana, ako putovanje traje više od 6 dana

7 dana prije početka paket aranžmana, ako putovanje traje između 2 i 6 dana

48 sati prije početka paket aranžmana, ako putovanje traje manje od 2 dana.

**16.E** Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

**16.F** Agencija ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na našim Internetskim stranicama.

#### **17. Obveze agencije koja prodaje aranžman**

Agencija je dužna brinuti o kvalitetnoj provedbi usluga u turizmu, kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog privrednika/organizatora, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno Zakonu, ostalim važećim zakonskim propisima, te ovim Općim uvjetima. Sukladno propisima, djelatnici Agencije u kojoj se uplaćuje Aranžman obvezni su Putniku (ili ugovaratelju) staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, dati odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Osim toga dužni su ponuditi mu i upoznati ga sa sadržajem osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja, te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka Putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti (repatrijacija). Djelatnici agencije dužni su upoznati Putnika sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Ugovaratelju neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

#### ***Ispravljanje nesukladnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih paket-aranžmanom***

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu.

Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika Agencija će ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga navedenih u stavku 2. ove točke, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama Zakona.

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

#### **18. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Agencije (jamčevina)**

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, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati, a pozivajući se na broj police:

OSIGURANJE JAMČEVINE TURISTIČKIH PAKET ARANŽMANA Polica broj P15-1020000396 traje od 05.02.2018. do 05.02.2019. Osiguravajuće društvo "GENERALI OSIGURANJE" D.D. Zagreb, Ulica grada Vukovara 284 tel: +385 (0) 1 4600-400, fax: +385 (0) 1 4600-600, e-mail: info.hr@general.com ; <https://www.general.com>

#### **19. Polica osiguranja od posljedica nesretnog slučaja**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Agencija osigurava sve putnike od posljedica nesretnog slučaja.

POLICA OSIGURANJA OSOBA OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA Broj police P41-1020028925 traje od 05.02.2018. do 05.02.2019. Osiguravajuće društvo "GENERALI OSIGURANJE" D.D. Zagreb, Ulica grada Vukovara 284 tel: +385 (0) 1 4600-400, fax: +385 (0) 1 4600-600, e-mail: info.hr@general.com ; <https://www.general.com>

Vrste pokrića: (1) smrt uslijed nezgode – iznos osiguranja 114.000,00 kn, (2) trajni progresivni invaliditet 228.000,00 kn. Korisnik aranžmana nema prava na odštetu kada šteta nije nastupila kao posljedica nezgode, odnosno kada je do nezgode došlo dok je unesrećeni bio pod utjecajem alkohola, odnosno bilo kakvih opijata. Kod putnog zdravstvenog osiguranja, isključuje se odgovornost Osiguratelja za pokriće bolničkih troškova kod posljedica prekomjernog uživanja alkohola, uživanja opojnih droga, te kroničnih bolesti.



**Dodatne police** osiguranja djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju otkaza putovanja Putnik može zatražiti isključivo od osiguravatelja i onaj dio uplate kojeg Agencija zadržava prema uvjetima otkaza putovanja (15. Otkaz Aranžmana). Agencija će u ovom slučaju Putnika informirati o potrebnoj dokumentaciji za pokretanje zahtjeva za povrat novca.

## **20. Osiguranje od odgovornosti**

Agencija je obvezna obaviti posao na stručan način, u skladu sa zakonom, pozitivnim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinući o najboljem interesu Korisnika turističkog aranžmana. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima sklopljenu policu osiguranja od odgovornosti. Podaci o polici su:

POLICA OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI Broj police P13E-1022956869 traje od 05.02.2018. do 05.02.2019. Osiguravajuće društvo "GENERALI OSIGURANJE" D.D. Zagreb, Ulica grada Vukovara 284 tel: +385 (0) 1 4600-400, fax: +385 (0) 1 4600-600, e-mail: info.hr@generali.com ; <https://www.generali.hr>

Ova polica se vezuje za odgovornost za štetu koju Agencija prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza. Putnik potpisom Ugovora potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedene police osiguranja od odgovornosti. Povrat dijela uplaćene cijene Aranžmana zbog štete neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza Agencije, Putnik može dobiti isključivo od osiguravajućeg društva. Zahtjev za aktiviranjem ove police Putnik mora postaviti Osiguranju najkasnije 7 dana po povratka s putovanja u pisanom obliku.

## **21. Prtljaga**

Kod aranžmana s organiziranim autobusnim i brodskim prijevozom Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 25 kg (dvije torbe uobičajene veličine). Kod korištenja usluga prijevoza zračnih prijevoznika moguća je doplata za prtljagu, a uvjeti i cijena ispisani su na samom Aranžmanu. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Agencija će o tome obavijestiti Putnika prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje isključivo Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage, i ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučeno je najam sefa gdje je to moguće). Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Putnik dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Putnikov dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Agencija stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. 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, isključivo Putnik snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima, na zahtjev i uz nadoplatu. Agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Prijavu za oštećenu i izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili. U slučaju oštećenja i gubitka prtljage za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira paket aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe – nestanka prtljaga iz objekata smještaja u kojem se realizira paket aranžman, putnik svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je putnik posredstvom Agencije zaključio policu osigurana od oštećenja ili gubitka prtljage, Agencija će pružiti potrebnu

pomoć u postupku naknade štete putem osiguratelja, dok je isključivo diskrecijsko pravo osiguratelja priznati ili otkloniti pravo na naknadu štete, a u zavisnosti od utvrđenih okolnosti.

## **22. Rješavanje prigovora**

U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana Putnik može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Agencije u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Agencije i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Agencija ne mora uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Agencije i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Agencije i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takovu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Agenciji i/ili izvršitelju usluga. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, Putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, poštom, elektroničkom poštom ili telefaksom. Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. Agencija će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Putniku u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Agencija može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Agencija ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna glasila i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Putnik se odriče prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva. Ugovorne strane suglasno određuju da Putnik koji nije zadovoljan postupanjem Agencije, a pridržavao se naprijed navedenog postupka u svezi s prigovorom i reklamacijom, te raspolaže sa svom potrebnom dokumentacijom, prije rješavanja nastalog problema putem suda pokrene arbitražni postupak kod nadležnog tijela Hrvatske gospodarske komore. Na rješavanje svih sporova koji nastanu na temelju ovih Općih uvjeta primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske, a za rješavanje istih nadležan je sud u Splitu. U svim sporovima između putnika kao potrošača s jedne strane i Agencije ili drugog pružatelja usluge s druge strane, putnik može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka za rješavanje spora u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova: [link](#) Upravni nadzor nad primjenom Zakona i propisa donesenih na temelju istog obavlja Ministarstvo nadležno za turizam. Inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona i propisa donesenih na temelju istog te pojedinačnih akata, uvjeta i načina rada nadziranih pravnih i fizičkih osoba provodi Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb, sukladno Zakonu. Kontaktna točka za administrativnu suradnju i nadzor Agencije – [link](#)

## **23. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora kojeg Putnik sklapa s Agencijom, odnosno ovlaštenim prodajnim predstavnikom (subagentom) kod kojeg se prijavio za putovanje u organizaciji Agencije. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Splitu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

**ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZRIJEKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZNM ODNOSIMA.**

**KONTAKT ZA HITNE SLUČAJEVE:** Putnici mogu u hitnim slučajevima ostvariti kontakt s Agencijom putem dežurnih telefona Agencije: +385 (0)91 313 3354 i +385 (0)98 949 0799

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.07.2018. godine.