

## **OPĆI UVJETI PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE AVANTURA PUTOVANJA D.O.O. ZA TURIZAM I USLUGE ZA REZERVACIJU I KUPNJU TURISTIČKIH PAKET ARANŽMANA I POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA**

### **1. ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA U OVIM OPĆIM UVJETIMA**

**OPĆI UVJETI** – Opći uvjeti putovanja turističke agencije AVANTURA PUTOVANJA d.o.o. za turizam i usluge

**UGOVOR** – Ugovor o organiziranju putovanja, kojeg su Organizator putovanja, odnosno druga od njege ovlaštena osoba, i Ugovaratelj putovanja zaključili u svrhu realizacije putovanja prema točno određenom Programu putovanja odnosno prema Individualnom programu putovanja

**ORGANIZATOR PUTOVANJA** – Turistička agencija AVANTURA PUTOVANJA d.o.o. za turizam i usluge, Sjedište: Radoboj 90b, 49232 Radoboj, Hrvatska, OIB:66755195357, Tel.: +385 (0)92 200 7316, Poslovnica: Avantura putovanja d.o.o., Ulica Ljudevita Gaja 27, 49000 Krapina, Hrvatska, [info@avanturaputovanja.hr](mailto:info@avanturaputovanja.hr), Tel.: +385 (0)92 200 7316

**UGOVARATELJ PUTOVANJA** – Svaka osoba koja s Organizatorom putovanja zaključi Ugovor o organiziranju putovanja, bez obzira tko je Putnik

**PUTNIK** – Osoba koja osobno preuzima putovanje, neovisno o tome da li je ona istovremeno i Ugovaratelj putovanja

**PAKET ARANŽMAN** – Unaprijed utvrđena kombinacija od najmanje dvije pojedinačne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga koje čine cjelinu, a pružaju se u vremenu od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje te se prodaju po ukupnoj, unaprijed utvrđenoj cijeni

**PROGRAM PUTOVANJA** – Svaki objavljeni promidžbeni materijal koji se odnosi na točno određeni Paket aranžman kojim je ujedno i opisan plan putovanja te u tom pogledu, i kao takav predstavlja opću ponudu Organizatora putovanja koji sklapanjem Ugovora čini sastavni dio tog Ugovora, pod uvjetom da samim Ugovorom nije što drugo određeno

**INDIVIDUALNI PROGRAM PUTOVANJA** – Paket aranžman izrađen na zahtjev zainteresiranog Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika

**VOUCHER** – Pisana isprava koja glasi na ime ili na određenu grupu putnika te sadrži neprenosivo pravo osoba na čije ime glasi na usluge koje su u njoj navedene odnosno nalog neposrednom davatelju usluga da osobama na čije ime glasi pruži navedene usluge

**SUBAGENT** – Treće osobe putem kojih Organizator putovanja promovira, prodaje i ugovara svoja putovanja

**Svi termini koji se spominju u ovim Općim uvjetima, a počinju velikim slovom imaju značenje kakvo im je dano u ovoj točki Općih uvjeta pod uvjetom da nisu drugačije definirani Ugovorom.**

### **2. OPĆE ODREDBE**

Opći uvjeti, Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja sastavni su dio Ugovora. Podaci sadržani u Programu putovanja odnosno Individualnom programu putovanja mogu biti mijenjani Ugovorom, u kojem slučaju je mjerodavno ono što su Organizator putovanja i Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ugovorili Ugovorom. U slučaju da su odredbe Ugovora i/ili Programa putovanja odnosno Individualnog programa putovanja i/ili Općih uvjeta različitog sadržaja, na ugovorni odnos između Ugovaratelja putovanja/Putnika i Organizatora putovanja primijenit će se prvo Ugovor, zatim Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja i na kraju Opći uvjeti. Potpisom Ugovora ili vouchera ili potvrde rezervacije ili suglasnosti za terećenje kartice Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete.

Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik Organizatora putovanja odnosno Subagenta i Ugovaratelj putovanja i nakon što je u cijelosti uplaćena ugovorena cijena ili dio cijene te je neosporno osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma.

Pod uvjetom da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nije u mogućnosti osobno potpisati Ugovor, isti postaje obvezujući odnosno proizvodi pravne učinke tek kada Organizator putovanja primi cijeli iznos ugovorene cijene u cijelosti odnosno dio cijene ako je nesporno osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma.

U slučaju da je Putnik maloljetno dijete, a Ugovaratelj putovanja nije roditelj (skrbnik) tog djeteta, Ugovor se smatra obvezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada su ispunjenje gore navedene pretpostavke i kada se roditelj djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama Ugovora, potpisom tog Ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti.

### **3. PRIJAVE I PLAĆANJE**

Prijavu putovanja može izvršiti svaka osoba navodeći imena putnika i njegove/njihove druge podatke u svrhu realizacije putovanja, i to neposredno u poslovnicu Organizatora putovanja, telefonom, telefaksom, e-mailom ili drugim sredstvima komunikacije, kod ovlaštenih Subagenata ili preko web stranice [www.avanturaputovanja.hr](http://www.avanturaputovanja.hr)

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik dužan je, na zahtjev Organizatora putovanja, dostaviti sve podatke i dokumente potrebne radi realizacije Ugovora. Organizator putovanja imao prvo zatražiti i zadržati preslike dokumenata ukoliko je to potrebno za realizaciju Ugovora o organiziranju putovanja. Putnik jamči da je Organizatoru putovanja dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog Ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne dostavi tražene podatke putovanja u roku i na način naveden u zahtjevu Organizatora putovanja, smatra se da je odustao od Ugovora. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik odgovoran je za svu štetu koja za njega ili Organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata.

Po zaključenju Ugovora, Ugovaratelj putovanja dužan je izvršiti uplatu akontacije (unaprijed dogovorena) od cijene aranžmana po Putniku, a razliku do pune cijene aranžmana dužan je uplatiti do ugovorenog roka:

**3.a)** Prilikom prijave Putnik uplaćuje 30 % vrijednosti aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije), a preostalih 70 % iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 21 dana prije polaska na putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dopiyeva 100 % iznosa. Ukoliko putnik ne ispuni ovu obavezu, smatrat ćemo da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije.

**3.b)** Za tzv. „rezervacije na upit“ kao i individualne rezervacije (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je Organizator putovanja u mogućnosti osigurati dodatno) Organizator putovanja naplaćuje troškove rezervacije u iznosu od 30 €, osim u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan kada se za troškove rezervacije „na upit“ uplaćuje iznos cijene aranžmana prema uvjetima iz Točke 9. ovih uvjeta. Tako zatraženu rezervaciju Organizator putovanja se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko Organizator putovanja u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije, bit će u cijelosti vraćeni putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Organizator putovanja potvrđenu rezervaciju troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za potvrdu rezervacija po „Last minute“ ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu. Organizator putovanja ne mora prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije.

**3.c)** U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga Organizator putovanja ili pružatelja usluge.

#### **4. CIJENA PAKET ARANŽMANA, POSEBNE USLUGE, POPUSTI ZA DJECU I DRUGE POGODNOSTI**

Cijene Paket aranžmana objavljene su u eurima i vrijede od dana objave Programa putovanja. Cijena Paket aranžmana, ako Ugovorom nije drugačije određeno, u pravilu uključuje usluge prijevoza, smještaja i ugostiteljskih usluga, troškove organizacije putovanja i obvezna zakonska osiguranja (jamčevina). Cijena Paket aranžmana u pravilu ne uključuje, osim ako nije drugačije ugovoreno, pristojbe zračnih luka, troškove pribavljanja i izdavanja viza, te neobvezatne sadržaje. Organizator putovanja dužan je osigurati izvršenje posebnih usluga pod uvjetom da su te usluge (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) kao takve navedene i opisane u Programu putovanja i pod uvjetom da ih je Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik naručio prije/prilikom zaključenja Ugovora.

U slučaju u kojem posebne usluge nisu sastavni dio Programa putovanja, a koje Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik može naručiti prije odnosno tijekom putovanja, Organizator putovanja će nastojati osigurati pružanje tih usluga od njihova neposredna davatelja. U tom slučaju Ugovaratelj putovanja odnos Putnik dužan je izvršiti uplatu cijene za tražene posebne usluge na način i u roku kako to zahtijeva neposredni davatelj tih usluga, uvećanu za naknadu pribave tih usluga koja pripada organizatoru putovanja i u slučaju odustanka Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika od naručenih posebnih usluga.

Eventualni posebni popusti na punu cijenu Paket aranžmana, npr. za djecu ili druge pogodnosti za putnike, primjenjuju se samo ako su naznačeni na Programu putovanja. Naknadno odobrenje popusta ili gratis mjesta na Ugovorenom putovanju nije moguće!

#### **5. PROMJENA CIJENE PAKET ARANŽMANA I PRAVO NA RASKID UGOVORA ZBOG POVEĆANJA CIJENE**

Cijene Paket aranžmana izražene su u eurima na temelju odnosa vrijednosti eura i stranih valuta po prodajnom tečaju važećem na dan zaključenja Ugovora.

Organizator putovanja pridržava pravo povećanja ugovorene cijene Paket aranžmana u slučaju promjene tečaja u odnosu na tečaj koji je bio važeći na dan zaključenja Ugovora, te povećanja cijene usluga koje čine Paket aranžman, a osobito povećanja cijena prijevoza, uključujući gorivo, cestarinu i sl., povećanja cijena smještaja i tarifa prijevoznika. U tom slučaju ukupna cijena Paket aranžmana povećava se recipročno povećanju cijene svake pojedine usluge te njezinom udjelu u formiranju ukupne cijene Paket aranžmana.

U slučaju da povećanje cijene Paket aranžmana iznosi do 10%, Organizator putovanja dužan je o takvom povećanju cijene obavijestiti Ugovaratelja putovanja. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost Putnik (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate).

U slučaju da povećanje cijene iznosi više od 10%, Ugovaratelj putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, uz pravo na povrat plaćene cijene, bez obveze nadoknade štete Organizatoru putovanja, pod uvjetom da je o raskidu Ugovora obavijestio Organizatora putovanja najkasnije u roku dva (2) 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. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10% Putnik / Ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete. Organizator može povećati cijenu aranžmana najkasnije dvadeset jedan (21) dan prije početka putovanja. FIRST MINUTE cijene oglašene su ispod redovne cijene svakog programa i iste vrijede do popunjenja raspoloživih kapaciteta po first minute cijenama, odnosno DO ONOG TRENUTKA DO KADA SU OBJAVLJENE u sklopu programa na web stranici agencije!

#### **6. PUTNA DOKUMENTACIJA I ZAVRŠNE OBAVIJESTI PRIJE POLASKA NA PUTOVANJE**

Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci

uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi, suputnicima i Organizatoru putovanja odgovara sam Putnik. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Organizator putovanja otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete Putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Za sva putovanja u inozemstvo Organizator putovanja preporučuje uplatu police osiguranja od nezgode i odgovornosti. Organizator putovanja prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno.

Putnom dokumentacijom se smatraju dokumenti koje je Organizator putovanja dužan predati Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku a koji su potrebni da bi se realiziralo putovanje iz Ugovora (primjerice original voucher, program putovanja, zrakoplovne karte, eventualne pisane obavijesti i sl.). Svi putni dokumenti bit će dostavljeni putniku najkasnije tri (3) dana prije polaska na put, ako Programom putovanja odnosno Individualnim programom putovanja nije drugačije navedeno. Radi izbjegavanja bilo kakvih dvojbi, putnom dokumentacijom u smislu Općih uvjeta ne smatraju se putne isprave. Ukoliko putnik nije dostavio e-mail kod prijave/rezervacije/sklapanja Ugovora... obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri (3) dana prije početka putovanja.

## **7. PROMJENA UGOVORA / PAKET ARANŽMANA**

Ako Organizator putovanja prije početka putovanja značajnije izmijeni ugovoreni Paket aranžman (program, smještaj ili cijenu i sl.) dužan je o tome, bez odgode, obavijestiti Ugovaratelja putovanja u pisanom obliku. Organizator putovanja u toj obavijesti može Ugovaratelju putovanja ponuditi izmijenjeni Paket aranžman odnosno Ugovor uz naznaku izvršenih izmjena i utjecaju tih izmjena na ugovorenu cijenu putovanja. Ugovaratelj putovanja je dužan u roku od dva (2) radna dana od prijema takve ponude obavijestiti Organizatora putovanja o prihvatu ili odbijanju ponuđenih izmjena. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odbije izmjene, ima pravo raskida Ugovora bez obveze na naknadu štete i troškova koja eventualno zbog toga može nastati Organizatoru putovanja ili pravo da za plaćenu cijenu koristi drugo odgovarajuće putovanje ako mu Organizator putovanja takvo putovanje ponudi, bez obveze nadoplate cijene ako je cijena tog putovanja viša odnosno uz pravo na povrat preplaćene cijene ako je cijena tog putovanja niža. Ako Ugovaratelj putovanja u tom slučaju raskine Ugovor ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti.

Ako se Ugovaratelj putovanja ogлуši na ponudu Organizatora putovanja, smatrat će se da je ponudu odbio te se Ugovor, protekom roka navedenog u prethodnom članku, smatra raskinutim. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nema pravo na naknadu štete ako do izmjene Paket aranžmana dođe zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje Organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeci ni otkloniti.

Ako Organizator putovanja nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ocijeni da ih neće biti u stanju osigurati, može na svoj teret uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene Paket aranžmana te ako je potrebno obešteti Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga.

Ako nije moguće na odgovarajući način izmijeniti Paket aranžman ili Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne prihvati izmjene iz opravdanih razloga, Organizator putovanja je dužan na svoj trošak omogućiti Putniku povrat do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je on s time suglasan, te mu je dužan izvršiti povrat iznosa koji odgovara dijelu cijene neiskorištenog dijela Paket aranžmana. Putnik tijekom putovanja može promijeniti Paket aranžman, odnosno ugovorene usluge samo uz

prethodno dobivenu pisanu suglasnost Organizatora putovanja, pod uvjetom da prilikom promjene putovanja izvrši uplatu razlike cijene ukoliko takva promjena povisuje cijenu Paket aranžmana.

#### **8. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Bez obveze na naknadu štete Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku, Organizator putovanja može otkazati putovanje zbog više sile koja može nastupiti prije ili za vrijeme putovanja i u slučaju da se za putovanje ne prijavi dovoljan broj Putnika, koji je naznačen u svakom Programu putovanja:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana
- 3 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana.

Organizator putovanja može otkazati putovanje i zbog više sile, odnosno zbog neuobičajenih ili nepredvidljivih događaja, na koje organizator nema utjecaja niti ih je bio u mogućnosti izbjeći. Pod višom silom se ne podrazumijeva prebukiranje, ali zato uključuje državne uredbe, štrajkove, ratove ili krizne situacije slične ratovima, epidemije, prirodne katastrofe i sl. Ako Organizator putovanja prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti Putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od dva (2) radna dana od primitka obavijesti Organizatora putovanja prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odustajanja, Organizator putovanja se obvezuje vratiti Putniku uplaćeni iznos. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji je Putniku ponuđen, Organizator putovanja smatra novim Ugovorom o putovanju, s tim da se Putnik odriče svih potraživanja prema Organizatoru putovanja s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog Ugovora. Ako Organizator putovanja nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, Organizator putovanja može na svoj teret, a uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti Putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pisani pristanak putnika, Organizator putovanja može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od Organizatora putovanja za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja, u odnosu na sklopljeni Ugovor o putovanja. Ako Organizator putovanja nije mogao na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, Organizator putovanja 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 prigovora putnika. Organizator putovanja će prigovor rješavati na način naveden u točki 21. ovih uvjeta. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana. Organizator putovanja je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete Putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive 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 Organizatora putovanja da ne sklopi ugovor. U tom slučaju Putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Organizator putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator putovanja ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile tijekom putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na nastalu situaciju.

#### **9. OTKAZ I PREKID PUTOVANJA OD STRANE UGOVARATELJA PUTOVANJA/PUTNIKA**

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pismenim putem, u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje.

Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik, na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.

Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema ljestvici koja slijedi (**ako u programu putovanja nije drugačije navedeno**):

**9.a) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje u Hrvatsku, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:**

- više od 30 dana prije polaska: 10 % cijene aranžmana, a najmanje 25,00 eur
- od 29 do 22 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
- od 7 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska: 100 % cijene aranžmana.

**9.b) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom do uključivo 5 noćenja, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:**

- više od 30 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana, a najmanje 25,00 eur
- od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
- od 14 do 0 dana prije polaska: 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska: 100 % cijene aranžmana.

**9.c) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom od 6 i više noćenja, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:**

- više od 60 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana, a najmanje 50,00 eur
- od 60 do 46 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
- od 45 do 32 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- od 31 dan prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska: 100 % cijene aranžmana.

**9.d) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje izvan Europe (uključujući i daleka putovanja, tečajevi stranih jezika), Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:**

- više od 45 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana
- od 44 do 30 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
- od 29 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska: 100 % cijene aranžmana

**9.e) Ukoliko Putnik otkáže aranžman skijanje, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos (ako u programu putovanja nije drugačije navedeno):**

- do 30 dana prije polaska: 25% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana,
- 14 dana prije polaska uključujući i dan odlaska: 100% cijene aranžmana.

**9.f) Ukoliko Putnik otkáže aranžman za krstarenje, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:**

**9.f.1) GRUPNI POLASCI (vrijedi za raspisane grupne polaske):**

- uvjeti otkaza jasno su iskazani na raspisanom program putovanja te se isti primjenjuju ukoliko dođe do Otkaza od strane putnika

### **9.f.2) INDIVIDUALNI POLASCI:**

- kod svake ponude primjenjuju se Opći uvjeti brodske kompanije čija ponuda se prihvaća te će Opću uvjeti biti priloženi svakog Ugovaratelju / Putniku prilikom ponude tj. biti će sastavni dio Ugovora
- uvjeti otkaza jasno su iskazani na u Općim uvjetima brodske kompanije te se isti primjenjuju ukoliko dođe do Otkaza od strane putnika

### **9.f.3) „LAST MINUTE DEAL“ ponude krstarenja:**

- 100% troškovi otkazivanja od dana rezervacije do dana početka usluge

**PRI SASTAVLJENIM PROGRAMIMA** (krstarenje, prijevoz, hotelski smještaj, izleti...) za svaki dio aranžmana vrijede vlastiti Opći uvjeti.

### **9.g) TRANSFERI:**

- 120 - 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
- 90 - 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
- 60 - 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
- 44 - 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
- 30 - 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
- 20 - 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
- nakon polaska i "no show" 100% cijene transfera

**9.h) Ukoliko Putnik otkáže povezani putni aranžman koji uključuje aviokartu i smještaj, Organizator putovanja od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene aviokarte** (osim ako u uvjetima tarife aviokarte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom 9.b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Organizator putovanja će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

**Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Organizator putovanja će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju.**

Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo poštom, telefaksom ili e-poštom. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka. Npr. ako na destinaciji nije bilo snijega, a išao je na skijanje ili padala je kiša na odmoru.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator putovanja zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana.

Ukoliko Putnik najkasnije do 21 dana prije putovanja ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja 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 odredištu.

U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Organizator putovanja će primijeniti gore navedenu ljestvicu troškova, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Ukoliko se stranka odluči na Osiguranje u slučaju otkaza putovanja, samo osiguranje uplaćuje u potpunosti zajedno sa akontacijom pri potpisivanju Ugovora. Osiguranje u slučaju otkaza putovanja Putnik može iskoristiti samo u slučaju opravdane nemogućnosti korištenja usluge – točno navedenim u Uvjetima osiguravajuće kuće tj. Osiguranja (npr. potvrda od doktora ili bolnice, smrt u užoj obitelji i sl.), te cjelokupni iznos aranžmana mora biti u potpunosti otplaćen. Putnik ne može osigurati povrat novčanih sredstava bez prethodne potvrde samog Organizatora putovanja.

Ako su stvarno nastali troškovi odnosno udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ovi otkazni rokovi se primjenjuju i u slučaju promjene datuma polaska. U slučaju da Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik za vrijeme trajanja putovanja otkáže putovanje zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti u vrijeme zaključenja Ugovora, odnosno otkloniti niti izbjeći, Organizator putovanja ima pravo samo na naknadu stvarno nastalih troškova.

Ako su u Programu putovanja određeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom Programu putovanja.

Pri ugovaranju charter putovanja, incentive putovanja, putovanja na tematska krstarenja, putovanja na tečajeve stranih jezika u inozemstvu, 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 naplate troškova otkaza putovanja te će biti posebno iskazani na programima putovanja ili ponudama.

Organizator putovanja u slučaju otkaza Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika pridržava pravo naplate svih nastalih troškova, koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana, bez obzira na rokove otkaza naznačenih pod svim točkama 9. OTKAZ I PREKID PUTOVANJA OD STRANE UGOVARATELJA PUTOVANJA/PUTNIKA.

#### **10. PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA TE PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA**

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, Putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje rizika od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge jedino uz prethodnu suglasnost mjesnog agenta Organizatora putovanja uz obvezu putnika da najkasnije u roku od osam dana po povratku sa putovanja o promjeni obavijesti Organizatora putovanja. U slučaju da Organizator putovanja nakon započetog aranžmana nije pružio pojedinu uslugu iz programa može uz suglasnost Putnika istome pružiti neku drugu uslugu te obešteti Putnika za razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge. Ako su usluge iz Ugovora o organiziranju putovanja nepotpuno izvršene, Putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene pod uvjetom da je stavio prigovor Organizatoru putovanja u roku od osam dana od dana završetka putovanja.

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Organizator putovanja zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

#### **11. PUTNA OSIGURANJA**

Organizator putovanja dužan je prilikom zaključenja Ugovora, Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku ponuditi navedena osiguranja: osiguranje od rizika nesretnog slučaja ili bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja ili gubitka prtljage, osiguranje od otkaza putovanja te putno zdravstveno osiguranje. Ugovor o osiguranju može se ugovoriti neposredno kod osiguravatelja koji nude ugovaranje takvih osiguranja ili kod Organizatora putovanja, koji u tom slučaju nastupa u ime i za račun osiguratelja.

Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranje od otkaza posjeduje, a Organizator putovanja se obvezuje Putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja Putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom Putniku preporučujemo da ih osobno pročita. Ukoliko Putnik mora otkazati putovanje, Organizator putovanja zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni. Cijene putovanja ne uključuju (osim ako nije drugačije navedeno na programu i/ili Ugovoru pod "Cijena aranžmana uključuje") osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Opći uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena sva dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

## **12. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Putnik je dužan obavijestiti Organizatora putovanja o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika, a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim Programima putovanja navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenta, sve to prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije za putovanje u pojedine zemlje odnosno pravilima zemlje u koju se ili kroz koju putuje, pa je Putnik dužan cijepiti se i/ili pribaviti odgovarajući dokument o cijepljenju. Putnik je odgovoran za posjedovanje valjanih potvrda i dokumenata o cijepljenju. Ukoliko putovanje ne bude započeto ili bude prekinuto iz razloga što Putnik nije izvršio cijepljenje, odnosno ne posjeduje odgovarajući dokument o cijepljenju, primijenit će se točka 9. Općih uvjeta.

## **13. PUTNE ISPRAVE**

Putnici su dužni, o vlastitom trošku, pribaviti i posjedovati valjane putne isprave za cijelo vrijeme trajanja putovanja. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik isključivo je odgovoran za slučaj u kojem nije u mogućnosti ostvariti putovanje zbog neposjedovanja valjanih putnih isprava. U tom slučaju smatra se da je Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik otkazao putovanje, te će se primijeniti točka 9. Općih uvjeta.

U slučaju krađe ili gubitka putnih isprava za vrijeme putovanja Putnik će sam snositi troškove pribavljanja novih isprava, kao i troškove koji iz toga mogu proizaći. Organizator putovanja pomoći će putniku u slučaju krađe/gubitka putnih isprava, pri tome vodeći računa o normalnom odvijanju Programa putovanja. Organizator putovanja neće biti odgovoran za odluke carinskih, policijskih i drugih službenih tijela kojima se Putniku ne dozvoljava ulazak ili izlazak iz pojedine zemlje te se u tom slučaju primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na otkaz i prekid putovanja od strane Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika. Ako je za pojedino putovanje potrebna viza, Organizator putovanja može, uz posebnu doplatu, posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s Ugovarateljem putovanja odnosno Putnikom. Organizator putovanja ne jamči ishodenje vize.

Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Organizatora putovanja će putnika upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova Republike Hrvatske. Organizator putovanja preporuča svakom putniku da se osobno informira na Internet stranicama Ministarstva vanjskih poslova [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i provjeri popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a Republike Hrvatske. Svakom Putniku koji nije državljanin Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući

u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Organizator putovanja može uputiti Putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog Putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Organizator putovanja, te će se primijeniti točka 9. Općih uvjeta.

#### **14. DEVIZNI I CARINSKI PROPISI**

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Organizatoru putovanja snosi sam Putnik.

#### **15. PRTLJAGA**

Uvjete i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Kod prijevoza autobusom Putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unesenim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

#### **16. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudeni smještajni i prijevozni kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji države u kojoj se Putnik nalazi za vrijeme putovanja, važećoj u trenutku izdavanja Programa putovanja. Sve usluge u ponudi smještajnih i prijevoznih jedinica (hotela, apartmana, vlak i sl.) pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, zbog čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti i neusporedivi. Organizator putovanja nije odgovoran za informacije koje nisu u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim Programima putovanja, a koje Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik dobije od strane trećih osoba. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode. Organizator putovanja ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Ukoliko putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Organizator putovanja ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga.

## **17. PRIHVAT I SMJEŠTAJ PUTNIKA**

Raspored u smještajne objekte određuje se na recepciji smještajnog objekta. Ako Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik nije izričito ugovorio sobu ili apartman posebnih svojstava, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu, apartman, kabinu i sl. opisanu u Programu putovanja.

Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik koji želi putovati s kućnim ljubimcima, dužni su prije zaključenja Ugovora zatražiti informaciju od Organizatora putovanja o mogućnosti boravka kućnih ljubimaca u smještajnom objektu i eventualnoj doplati cijene za iste.

Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja, u protivnom Putnik sam snosi eventualne dodatne troškove.

Ukoliko putnik podnese zahtjev za dodatne usluge, obvezuje se u trenutku podnošenja zahtjeva, na ime garancije plaćanja takvih usluga, Organizatoru putovanja uplatiti gotovinski polog u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge, odnosno ovlašćuje Organizatoru putovanja da izvrši terećenje kreditne kartice u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge. Ukoliko u trenutku upita cijena dodatne usluge nije poznata, Putnik je obavezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 70 €, odnosno Organizator putovanja će za navedeni iznos izvršiti terećenje po kreditnoj kartici. Organizator putovanja se obvezuje izvijestiti putnika o raspoloživosti dodatnih usluga najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od podnošenja zahtjeva. Putnik se obvezuje u roku od 24 sata, od zaprimanja obavijesti Organizatora putovanja o raspoloživosti dodatnih usluga, uplatiti ukupan iznos cijene usluge, s time da se uplaćeni gotovinski polog odnosno iznos plaćen putem kreditne kartice uračunava u cijenu usluge. Ukoliko putnik ne izvrši uplatu u navedenom roku, Organizator putovanja zadržava uplaćeni gotovinski polog, odnosno iznos naplaćen terećenjem kreditne kartice. Ukoliko Organizator putovanja u navedenom roku obavijesti putnika o nepostojanju raspoloživih dodatnih usluga, obvezuje se u roku od dva (2) radna dana od davanja obavijesti, izvršiti povrat uplaćenog gotovinskog pologa, odnosno izvršiti storno uplate putem kreditne kartice.

## **18. REKLAMACIJE I PRIGOVORI**

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije ima pravo i mora žaliti, odmah tijekom putovanja/konzumacije usluge, prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga).

U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete.

Ako Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, a koje u potpunosti odgovara uplaćenoj usluzi, Organizator putovanja neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti je na istu dužan odgovoriti. Ukoliko niti poslije prigovora i pružene zamjenske usluge ne bude poboljšanja, Putnik je dužan zatražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena na način kako je ugovoreno te tu istu potvrdu treba priložiti pisanoj reklamaciji. Organizator putovanja neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Naglašavamo da je u interesu Putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji.

Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od osam (8) dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: [info@avanturaputovanja.hr](mailto:info@avanturaputovanja.hr) ili poštom na adresu: AVANTURA PUTOVANJA d.o.o., Radoboj 90B, 49232 Radoboj, Hrvatska, odnosno osobno dolaskom u poslovnici te uručenjem pismene reklamacije djelatniku agencije Avantura putovanja u Poslovnici Krapina.

Ukoliko Putnik uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Organizator putovanja takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir.

Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih četrnaest (14) dana zbog prikupljanja informacija. Organizator putovanja će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora/putovanja. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše četrnaest (14), odnosno dvadesetosam (28) dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Organizator putovanja nije odgovoran za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također Putnik će biti prije putovanja obavješten o svim cijenama fakultativnih izleta i ulaznica te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko agencije, Organizator putovanja ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Organizator putovanja nije dužan objašnjavati svoje troškove koje je imao pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, slušalica, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte on line ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta. Nadalje, prilikom rezervacije, e-mail adresu koju upisujemo u sistem, upisujemo samo po nositelju ugovora o putovanju/račun te nismo u mogućnosti unijeti sve email adrese za sve putnike, jer sustav to ne podržava. Po jednoj prijavi, jedna e-mail adresa. Sve najave za izlete ili bilo kakve druge posebnosti za putovanje od strane Putnika, Organizator putovanja će zaprimati samo pismenim putem i isto tako pismenim putem potvrđivati.

**VAŽNA NAPOMENA:** Svaki Putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Organizator putovanja neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Organizator ne prihvaća reklamacije po "Fortuna sistemu" te LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćeno boravka na odredištima uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru). Za slobodno vrijeme Putnika tijekom programa, Putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s Putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj grupe ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Licencirani turistički pratitelji tj. voditelji putovanja ne smiju pričati u muzejima i lokalitetima, nacionalnim parkovima i gradovima. Za sve muzeje, objekte od interesa i razglede gradova postoji mogućnost doplate za lokalne turističke vodiče ili kustose. Takva usluga mora se naručiti unaprijed i dodatno platiti (osim u slučajevima kada je to već uključeno u paket aranžman-izlet). Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovise o zainteresiranosti putnika. Ukoliko se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ukoliko putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati. Pri turističkim aranžmanima te ostalim turističkim uslugama, gdje je lijepo odnosno prikladno vrijeme bitan uvjet za realizaciju programa (putovanja brodom i sl.), odustajanje/odstupanje od ugovora zbog slabijeg odnosno neprikladnog vremena valjan je razlog za odustajanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat dio uplaćenog iznosa neiskorištenog dijela usluge ili na prijenos dijela neiskorištenog uplaćenog iznosa na drugi termin polaska. Organizator putovanja ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom

obliku, ovisno na postojeće mogućnosti. Organizator putovanja će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom nadležan je sud u Krapini. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

#### **19. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Organizator putovanja dužan je brinuti se o provedbi usluga kao i o izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika te brinuti se o pravima i interesima Putnika sukladno trgovačkim običajima u turizmu. Organizator putovanja dužan je Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja i odgovara Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku zbog eventualnog neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja usluga. Organizator putovanja nije odgovoran za eventualne pogreške koje nastanu prilikom objave Programa putovanja/Paket aranžmana.

Organizator putovanja dužan je sve ugovorene usluge izvesti u potpunosti i kako je opisano u Programu putovanja, osim u slučaju više sile (prometne nezgode, vremenske nepogode, terorističkog akta i slično). U takvim slučajevima Organizator putovanja će osigurati pružanje usluge ovisno o uputama državnih vlasti zemlje u kojoj se događaj zbija. Ako zemlja koja je obuhvaćena Programom putovanja u vrijeme polaska ili tijekom putovanja ne jamči sigurnost boravka i/ili tranzita, Organizator putovanja ima pravo prilagoditi Program putovanja tim okolnostima.

Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima zemlje u kojoj se usluga izvršava. Organizator putovanja isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima, Organizator putovanja nije dužan podmiriti sve dodatne troškove Putnika. U slučaju terorističkih akcija, prirodnih katastrofa, epidemija, nemira i ratova u pojedinim regijama, te drugih razloga na koje Organizator putovanja ne može utjecati, a dogode se tijekom putovanja, Organizator putovanja je u obvezi omogućiti Putniku povrat u mjesto polaska.

Organizator putovanja će upozoriti Ugovaratelja putnika odnosno Putnika o stupnju standarda zemlje putovanja (različitosti u odnosu na standarde u kojoj Putnik prebiva ili boravi) te o mogućnosti odstupanja od Programa putovanja zbog lokalnih običaja i pravila.

#### **20. OBVEZE PUTNIKA I ODGOVORNOST ZA PROUZROČENU ŠTETU**

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima (npr. hoteli, hosteli, apartmani, koledž, rezidencije, privatni smještaj i dr.) odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne ugrožavati redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Organizatorom putovanja.

Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje Programa putovanja, Organizator putovanja osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika.

Ako je u slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan pridržavati se deviznih propisa Republike Hrvatske, kao i zakonskih propisa zemalja u koje i kroz koje putuje. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog kršenja propisa, sve nastale troškove snosi isključivo sam Putnik. Štetu koju je prouzročio, Putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

#### **21. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA**

Organizator putovanja ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao posrednik prodajnih agenata zrakoplovnih prijevoznika. Za upit i izradu rezervacije letova Putnik je dužan dati točno ime, prezime, datum rođenja i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za

to putovanje te po potrebi i scan ili kopiju putnog dokumenta. Za izradu rezervacije potreban je i kontak broj mobilnog telefona koji će Putnik imati kod sebe tijekom putovanja te e-mail na koji će moći zaprimiti sve potrebne informacije od Organizatora putovanja ali i aviokompanije. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, datumu rođenja, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, datumu rođenja, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Organizatora putovanja o grešci u imenu, prezimenu, datumu rođenja, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte. Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Organizator putovanja kao posrednik prodajnog agenta zrakoplovnih prijevoznika, zatraži izdavanje karte od prodajnog agenta a koji isto izvrši u ime prijevoznika te se izdaje Putniku elektronička potvrda o kupnji karte (elektronička karta, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu. Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

Za putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryanair, Norwegian Air, ...) putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika iz točke 9. ovih Općih uvjeta. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati. Za plaćanje aviokarata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici (telefonski ili osobnim dolaskom u agenciju) i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ukoliko

Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun Organizator putovanja dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Organizator putovanja može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu. Ukoliko Organizator putovanja do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu Organizator putovanja ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti agent za prodaju a isto tako ni Organizator putovanja ne mogu garantirati da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu Organizator putovanja, a bez kupnje karte. Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Organizator putovanja ne preuzima odgovornost.

## **22. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE**

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Organizator putovanja djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

## **23. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA**

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Organizator putovanja nastupa kao posrednik, Organizator putovanja ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Organizator putovanja zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## **24. POKLON BONOV**

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Izdavatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik te je važeći isključivo sa pečatom i potpisom izdavača Poklon bona. Poklon bon je prilagodljiv za sve prigode, isti se podiže isključivo u agenciji fizičkim putem, za isti morate doći u našu poslovnicu kako biste ga kupili ili možete poslati nekoga da isto učini za Vas, iznos na Poklon bonu je po želji i mogućnostima, Poklon bon je personalizirani i radi se za Vas te je na Poklon bonu navedeno ime i prezime osobe ili ime ustanove, udruge kojoj se poklanja te odabrani iznos Poklon bona, po želji može se navesti i kratka prigodna poruka te tko ga poklanja. Poklon bon se može platiti gotovinom ili kreditnom karticom u iznimnim slučajevima virtumanski. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude agencije Organizatora putovanja kao i svih partnera agencije navedenih na web stranica [www.avanturaputovanja.hr](http://www.avanturaputovanja.hr), te za sve individualne usluge i putovanja vlastitim prijevozom i to: topliće, smještaj u hotelima u Hrvatskoj i inozemstvu, krstarenja.... Poklon bon nije nužno vezan za raspisane booking programe. Iznos na poklon bonu važeći je godinu dana od kupnje istoga i datuma istaknutog na poklon bonu, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. Poklon bon ne vrijedi za autobusne karte svih prijevoznika, nije prenosiv i nije ga moguće produžiti po

isteku roka valjanosti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. Poklon bon je moguće ugovoriti telefonski kao i e-mailom, te plaćanje izvršiti virmanski. Nakon plaćanja isti se šalje na Vašu kućnu adresu kao „vrijednosni dokument“ s plaćanjem poštarine pouzecom na trošak naručioca/kupca. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete Organizatora putovanja s poklon bonom te se smatra da je s istima upoznat.

#### **25. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA – JAMČEVINA**

Organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja zbog koje putovanje ne bude poduzeto odnosno radi naknade troškova povrata Putnika u mjesto polaska. U slučaju nastupa osiguranog slučaja, Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru ili na drugoj odgovarajućoj ispravi i na zahtjev osiguravatelja dostaviti potrebnu dokumentaciju. U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, sljedeća polica ugovorena je pri Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb: broj police osiguranja jamčevine za turistički paket aranžman: P15-1030000001.

#### **26. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU**

Organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na Paket aranžman. U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, sljedeća polica ugovorena je pri Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb: broj police osiguranja od odgovornosti organizatora paket aranžmana: P13E-1026627489.

#### **27. OBVEZA RAZMATRANJA MOGUĆNOSTI MIRENJA**

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ili u svezi s Ugovorom, njegove ugovorne strane se obvezuju najprije razmotriti mogućnost rješavanja tih spornih pitanja u postupku mirenja u skladu s Pravilnikom odabranog Centra za mirenje i Zakona o mirenju. Ako Ugovorne strane utvrde da postoji mogućnost mirnog rješenja spornog pitanja Ugovorne strane će odrediti Centar koji će provesti mirenje i članove vijeća mirenja.

#### **28. SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

Ugovorne strane će sva sporna pitanja koja proizađu iz ovog Ugovora pokušati riješiti mirnim putem sukladno točki 27. Općih uvjeta, u protivnom sporazumno utvrđuju nadležnost stvarno nadležnog suda u Krapini i primjena važećih propisa Republike Hrvatske.

#### **29. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Ugovaratelja/Putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge). Organizator putovanja se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko Putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi podaci proslijediti osiguravajućem društvu uz privolu putnika. Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Svi podaci o putnicima dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Avantura putovanja d.o.o. i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu Putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Organizator putovanja se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

### 30. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 25.08.2025. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>)

kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici:

[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Krapini, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za online rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta:

<http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

**Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu:**

Državni inspektorat

Turistička inspekcija

Šubićeva 29, 10000 Zagreb

E-mail adresa: [turisticka.inspekcija@dirh.hr](mailto:turisticka.inspekcija@dirh.hr)

Ovi Opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg Putnik sklapa sa turističkom agencijom Avantura putovanja d.o.o., odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Organizatora putovanja. Moguća / predviđena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o turoperatorima – inozemnim organizatorima putovanja. Kupnjom putovanja Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket-aranžmanu, te stupaju na snagu s datumom objavljivanja na mrežnim stranicama Agencije, odnosno dana 25.08.2025. godine. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

U Radoboju, 03. siječnja 2024.

(posljednja dopuna Uvjeta: 23.01.2026.)

Avantura putovanja d.o.o. sva prava pridržana.

**Avantura putovanja d.o.o., za turizam i usluge**

OIB: 66755195357

Poslovnica Krapina: Ljudevita Gaja 29, 49000 Krapina, Hrvatska

Sjedište: Radoboj 90b, 49232 Radoboj, Hrvatska

Tel.: +385 (0)92 200 7316