



www.recider.com  
recider@recider.com  
facebook.com/reciderpro

Recider projekt d.o.o.  
za savjetovanje u kulturi i turizmu;  
turistička agencija  
Rapska 44  
HR-10000 Zagreb  
OIB: 98063863907  
Mob: +385 (0)99 2451 251  
IBAN: Zagrebačka banka,  
HR1023600001102459413  
SWIFT: ZABAHR2X

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE RECIDER PROJEKT d.o.o.**

### **1. OPĆE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje u tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (dalje u tekstu: Ugovor) sklopljenog između Agencije kao organizatora putovanja s jedne strane i Ugovaratelja putovanja (dalje u tekstu: Ugovaratelj) s druge strane. Uz ove Opće uvjete, sastavni dio Ugovora čini i Program putovanja u paket-aranžmanu (dalje u tekstu: Program putovanja). Kada je to Ugovorom i/ili Programom putovanja naznačeno, sastavni dio Ugovora, uz ove Opće uvjete, čine i Posebni uvjeti poslovanja (dalje u tekstu: Posebni uvjeti).

U slučaju da je Ugovorom i/ili Programom putovanja i/ili Posebnim uvjetima, a u vezi bilo koje od točaka ovih Općih uvjeta određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno Ugovorom, potom Programom putovanja, zatim Posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket-aranžmane u kojima je Agencija organizator. Ovi Opći uvjeti ne primjenjuju se u slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija, u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora a koje će Agencija učiniti dostupnima Ugovaratelju. Smatra se da se primjenjuju Opći uvjeti Agencije ako u Ugovoru nije drugačije određeno.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na ženski i muški rod. Svi izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima primjenjuju se na oblike u jednini kao i u množini tih izraza. Značenje pojedinih izraza kako su određeni ovim Općim uvjetima primjenjuje se i kad se ti izrazi koriste u drugim dokumentima i/ili ispravama Agencije, osim ako u tim dokumentima i/ili ispravama nije drugačije određeno.

### **2. DEFINICIJE I ZNAČENJE OSNOVNIH POJMOVA**

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

„Agencija“ znači turistička agencija Recider projekt d.o.o., Rapska 44, Zagreb, Hrvatska, upisana u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 080952178, OIB: 54368705881.

„Zakon“ znači Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21).

„Program putovanja“ znači dokument koji čini sastavni dio Ugovora a koji sadrži predugovorne informacije za paket-aranžmane, posebno iz čl. 29. st. 1. t. a), c), d), e) i g) Zakona. Program putovanja može sadržavati i druge informacije koje Agencija smatra korisnima.

„Ugovaratelj“ znači svaki subjekt koji želi sklopiti i/ili je sklopio Ugovor s Agencijom u svoju korist i/ili u korist jednog i/ili više Putnika.

„Putnik“ znači svaka osoba koja temeljem sklopljenog Ugovora ostvaruje pravo putovanja iz tog ugovora.

„Opći uvjeti“ označavaju ove Opće uvjete a znače skup unaprijed propisanih uvjeta poslovanja koji se primjenjuju na paket-aranžmane Agencije.

„Posebni uvjeti“ znači skup unaprijed propisanih uvjeta poslovanja koji se, uz Opće uvjete, primjenjuju na paket-aranžmane Agencije a vezano za putovanja u pojedine destinacije i/ili pojedinu vrstu putovanja i to kada je njihova primjena unaprijed naznačena Programom putovanja i/ili Ugovorom.

Danom dostave/primitka bilo kakve obavijesti/informacije koju treba zaprimiti Agencija smatra se isključivo onaj dan kad Agencija pisanim putem ili korištenjem drugih sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka, zaprimi obavijest/informaciju. Ako Ugovaratelj dostavu obavijesti/informacije vrši posredstvom pošte, pismeno je potrebno dostaviti preporučenom poštom s povratnicom.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom i/ili se tumače u skladu sa Zakonom, osim ako ovim Općim uvjetima nije izričito određeno drugačije.

### **3. PROGRAM PUTOVANJA**

Agencija kao organizator putovanja jamči provedbu Programa putovanja prema opisu u programu koji organizira i koji je objavljen na web stranici [www.recider.com](http://www.recider.com). Sadržaj programa Agencija će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izvanrednih okolnosti (npr., no ne i isključivo, rat, nemiri, štrajkovi, terorističke aktivnosti, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, situacije koje su izvan kontrole Agencije, poremećaji u rasporedu i kašnjenja prijevoznih sredstava, vremenske nepogode, epidemije, pandemije i sl.). Iznimno, pojedine destinacije zahtijevaju prilagodbe i improvizacije na terenu, stoga se Program putovanja pri izvedbi može razlikovati od objavljenog.

Ako nije drugačije određeno, svi uvjeti naznačeni u Programu putovanja a koji se tiču propisa o putnim ispravama, viza, deviznih, graničnih, carinskih i zdravstvenih propisa i sl. isključivo vrijede za hrvatske državljane. Državljanima drugih država imaju pravo putovati s Agencijom, uz uvjete koji su, obzirom na njihovo državljanstvo, propisani od strane država polazišta, tranzita i odredišta. Prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana, strani državljani dužni su provjeriti sve uvjete putovanja.

### **4. PRIJAVA I SKLAPANJE UGOVORA**

Ugovaratelj može svoj upit i/ili prijavu za rezervaciju paket-aranžmana iz ponude Agencije dostaviti Agenciji putem web-stranice [recider.com](http://recider.com), elektroničkom poštom ili telefonom. Prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan dostaviti Agenciji sve točne podatke i priložiti dokumente Ugovaratelja/svih Putnika koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja. Dostavljeni podaci i dokumenti moraju odgovarati valjanim osobnim dokumentima Ugovaratelja/Putnika koje će koristiti prilikom realizacije putovanja. Agencija nije odgovorna za zaprimanje, korištenje i/ili prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata Ugovaratelja/Putnika. Ugovaratelj koji prilikom prijave ne stavi Agenciji na raspolaganje točne i/ili potpune podatke i/ili dokumente Ugovaratelja/Putnika, odgovara za sve posljedice i troškove proizašle iz korištenja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili

dokumenata. U slučaju dostave netočnih ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata Ugovaratelja/Putnika, Agencija može raskinuti Ugovor s učinkom kao da ga je raskinuo Ugovaratelj i od Ugovaratelja zahtijevati isplatu svih nastalih troškova i štete. U slučaju da Ugovaratelj ne dostavi podatke i/ili dokumente u skladu sa uvjetima i rokovima Ugovora, smatrati će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U slučaju bilo kakve promjene podataka Ugovaratelja/Putnika a koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja i/ili dokumenata koje će Ugovaratelj/Putnik koristiti prilikom realizacije putovanja, Ugovaratelj je dužan bez odgađanja dostaviti Agenciji nove podatke i/ili dokumente. U suprotnom će se smatrati kako je dostavio netočne podatke i/ili dokumente, te će se primijeniti pravila koja vrijede za dostavu netočnih podataka i/ili dokumenata.

Po prijavi za rezervaciju paket-aranžmana, Ugovaratelj i Agencija sklopiti će Ugovor a koji ujedno služi i kao potvrda rezervacije. Ugovor se smatra sklopljenim kada ga Ugovaratelj i Agencija potpišu ili na drugi način jasno i nedvosmisleno potvrde svoju suglasnost korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka (putem web stranice recider.com, elektroničkom poštom, ili pak stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice, uplatom na račun i sl.). Ugovor ima pravne učinke i obvezuje Agenciju tek ako i kada Agencija po danoj ponudi u roku određenom od Agencije, od strane Ugovaratelja na svoj poslovni račun zaprimi iznos predujma određen Programom putovanja, a ako isti nije određen, najmanje 35 % vrijednosti rezervacije. Ako Ugovaratelj ne izvrši uplatu predujma prema ispostavljenoj ponudi i u skladu s naznačenim uvjetima, smatrati će se da je otkazao prijavu za rezervaciju paket-aranžmana.

Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje kako je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama izabranog putovanja, te da u cijelosti razumije i prihvaća Ugovor, Program putovanja, Posebne uvjete (ukoliko se primjenjuju) i ove Opće uvjete. Ukoliko Ugovaratelj ugovara putovanje za drugog Putnika/druge Putnike, sklapanjem Ugovora potvrđuje kako je sa svim navedenim u potpunosti upoznao Putnika/Putnike, te jamči da isti u cijelosti razumiju i prihvaćaju Ugovor, Program putovanja, Posebne uvjete (ako se primjenjuju) i ove Opće uvjete. Ugovaratelj preuzima obvezu upoznati Putnika/Putnike sa svim dodatnim informacijama koje dobije u daljnjem kontaktu s Agencijom.

Preostali iznos ukupne cijene paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji najkasnije 15 dana prije dana početka putovanja, osim ako Ugovorom nije drugačije određeno. Ako preostali iznos ukupne cijene paket-aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Ugovaratelj raskinuo Ugovor, što za posljedicu ima obvezu Ugovaratelja da Agenciji podmiri ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

Ako nije drugačije određeno, za individualne upite za putovanja, Agencija može naplatiti naknadu za izradu ponude. U slučaju prihvaćanja ponude, naplaćeni iznos oduzet će se od ukupne cijene paket-aranžmana. U slučaju da Ugovaratelj ne prihvati izrađenu ponudu, Agencija zadržava naplaćeni iznos za pokriće troškova izrade ponude.

## **5. PLAĆANJE**

Osim ako Ugovorom, Programom putovanja i/ili Posebnim uvjetima (ako se primjenjuju) nije predviđeno drugačije, Ugovaratelj može platiti usluge Agencije bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije. Sve troškove, naknade i provizije nastale u vezi novčanih transakcija snosi Ugovaratelj. Danom uplate smatra se dan kad se na poslovnom računu Agencije zabilježi uplata Ugovaratelja.

Pravilno i pravodobno podmirenje svih troškova prema uvjetima Ugovora, Programa putovanja, Posebnih uvjeta i/ili ovih Općih uvjeta, jamče Ugovaratelju/Putniku raspoloživo mjesto na izabranom putovanju. U slučaju neispunjenja te obveze, smatrat će se da je Ugovaratelj raskinuo Ugovor, te se primjenjuju odredbe koje vrijede u slučaju raskida Ugovora od strane Ugovaratelja.

## **6. CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA**

Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i istaknuta je u Ugovoru, a uključuje usluge Agencije koje su u Programu putovanja navedene pod odjeljkom „Cijena paket-aranžmana uključuje“. Cijeni paket-aranžmana obavezno se dodaju cijene usluga pod odjeljkom „Obavezna doplata“.

Osim ako nije drugačije ugovoreno, cijena paket-aranžmana ne uključuje dodatne usluge, kao npr. fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, ulaznice, troškove pribavljanja i izdavanja viza, troškove cijepjenja i/ili izrade testova i/ili dodatne dokumentacije potrebne za ulaz u, boravak ili izlaz iz pojedine zemlje, troškove osiguranja povezanih s putovanjem (putno osiguranje), sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) kao ni sve druge usluge za koje je pojedinim Programom putovanja određeno da nisu uključene u cijenu paket-aranžmana. Sve takve dodatne i/ili posebne usluge koje Ugovaratelj/Putnik izabere, dužan je dodatno platiti Agenciji prema njihovoj naznačenoj cijeni.

Cijene paket-aranžmana objavljene su u valuti koja je u primjeni u Republici Hrvatskoj, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po srednjem tečaju poslovne banke Agencije na određeni dan. Cijene paket-aranžmana vrijede od datuma objave Programa putovanja.

Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenim između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga, te stoga ne moraju odgovarati cijenama navedenim na odredištu koje je predmet putovanja. Agencija nije dužna objašnjavati troškove i način izračuna cijene pojedinih usluga.

Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket-aranžmana može biti drugačija za druge Ugovaratelje, a uslijed akcija i promocija Agencije, s ciljem poboljšanja prodaje paket-aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First minute“, „Last minute“ i sl.). Ugovaratelj koji je uplatio paket-aranžman po punoj cijeni nema pravo na povrat razlike cijene paket-aranžmana.

Svi primjenjivi popusti izričito su navedeni u Ugovoru. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i nikad se ne zbrajaju i u tom slučaju Ugovaratelj može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe, ili slično, ili dodatne odnosno posebne usluge (prehrana, izleti, prijevoz i sl.).

Agencija ne odobrava povrat sredstava Ugovaratelja/Putnika za bilo koju ugovorenu uslugu koju Ugovaratelj/Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom. Nakon sklapanja Ugovora Agencija smije povećati ugovorenu cijenu najkasnije 20 dana prije početka putovanja, ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene:

- cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije
- 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

- deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman
- cijene smještaja, prehrane i/ili drugih usluga

Povećanje cijena se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Ako se radi o povećanju ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana do 8%, Agencija povećanje može izvršiti jednostrano, no o tome će posredstvom trajnog nosača podataka, na jasan i razumljiv način obavijestiti Ugovaratelja, uz obrazloženje tog povećanja i izračun.

Ugovaratelj ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova povezanih s gore navedenim elementima u odnosu na koje se može tražiti i povećanje ugovorene cijene, a do kojeg dođe nakon sklapanja Ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Agencija ima pravo od iznosa povrata koji duguje Ugovaratelju oduzeti stvarno nastale administrativne troškove.

Ako je povećanje ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana veće od 8%, Ugovaratelj ima pravo raskinuti Ugovor. Ugovaratelj u tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sl. Agencija će posredstvom trajnog nosača podataka o takvom povećanju (većem od 8%) na jasan i razumljiv način obavijestiti Ugovaratelja, uz obrazloženje tog povećanja i izračun, a uz uputu Ugovaratelju da se u roku od 2 dana od primitka pisane obavijesti na isti način očituje prihvaća li predloženu izmjenu ili pak raskida Ugovor. Ako Ugovaratelj u roku od 2 dana od pisane obavijesti Agencije o povećanju cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s povećanjem cijene. Zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni do dana izdavanja zrakoplovne karte.

## **7. KATEGORIZACIJA I KARAKTERISTIKE USLUGA IZ PAKET-ARANŽMANA**

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druge usluge u Programima putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje koja se posjećuje, važećoj u trenutku izdavanja Programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane, prijevoznih sredstava, kao i drugih usluga u ponudi različitih pružatelja usluga pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi tih usluga među zemljama su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

Ako nije drugačije određeno, u cijenu paket-aranžmana uključene su zrakoplovne karte za zračni prijevoz ekonomskom klasom, te smještaj u standardnim dvokrevetnim sobama. Cijena pojedinog paket-aranžmana vrijedi za jednu osobu i za smještaj u standardnoj dvokrevetnoj sobi koju koriste dvije osobe. Ako nije drugačije određeno, individualno korištenja smještaja u sklopu putovanja moguće je uz doplatu.

Ako Ugovaratelj/Putnik prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana ne doplati smještajnu jedinicu s posebnim karakteristikama (npr. pogled na more, balkon, određeni kat, orijentacija i sl.) bit će smješten u jednoj od smještajnih jedinica koje su službeno registrirane za smještaj gostiju u smještajnom objektu. Raspored po smještajnim jedinicama u isključivoj je nadležnosti smještajnog objekta. Agencija može prenijeti želje Ugovaratelja/Putnika prema smještajnom objektu, ali ni na koji način ne garantira niti odgovara za njihovo ispunjenje.

Smještaj u jednokrevetnim sobama ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Ako Ugovaratelj/Putnik koristi trokrevetnu ili četverokrevetnu sobu u smještajnom objektu,



smještajni objekt u tom slučaju najčešće izdaje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem ili sobu s dva bračna kreveta za smještaj četiri osobe. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o smještajnom objektu. Agencija ni u kojem slučaju ne snosi odgovornost po pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, pa eventualno nezadovoljstvo Ugovaratelja/Putnika proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

Prema pravilima avio-prijevoznika, u pogledu grupnih putovanja, Agencija nije u mogućnosti izvršiti online check-in putnika za let. Agencija za svako putovanje dostavlja avio-prijevozniku popis Putnika s naznakama pojedinačnih parova unutar grupe, kao i posebne zahtjeve Putnika. Agencija nije ovlaštena raditi raspored sjedenja u zrakoplovu, već je to u isključivoj nadležnosti avio prijevoznika. U slučaju situacije da parovi ne sjede zajedno, moguće je zatražiti promjenu sjedala prilikom check-in-a na aerodromu. Voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije može pritom pomoći Putniku, no Agencija ni na koji način nije odgovorna u slučaju nemogućnosti promjene sjedala. Ugovaratelj/Putnik svoj prigovor može uputiti isključivo neposrednom pružatelju usluge, avio-prijevozniku.

## **8. DODATNE I POSEBNE USLUGE**

Dodatne usluge su usluge koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu paket-aranžmana, poput usluga fakultativnih (neobaveznih) izleta i posjeta, ulaznica, pribavljanja i/ili posredovanja pri pribavljanju viza i/ili drugih dokumenata potrebnih za ulaz u, boravak ili izlaz iz pojedine zemlje, posredovanja pri pribavljanju osiguranja povezanih s putovanjem (putno osiguranje), sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana, viša kategorija smještajnog objekta i sl.). Ovim nabrojanjem ne finalizira se ukupna lista mogućih dodatnih i posebnih usluga povezanih s pojedinim putovanjem. Ako nije drugačije određeno, dodatne i/ili posebne usluge mogu se rezervirati samo uz rezervaciju paket-aranžmana.

Programom putovanja odredit će se dodatne usluge koje je Agencija u mogućnosti pružiti Ugovaratelju/Putniku u sklopu pojedinog putovanja, kao i cijene tih usluga. Dodatne usluge predviđene Programom putovanja Ugovaratelj može rezervirati prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana, viša kategorija smještajnog objekta i sl.), kao i usluge koje nisu predviđene Programom putovanja, Ugovaratelj je dužan zatražiti/provjeriti njihovu dostupnost odnosno mogućnost pružanja prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Ako nije drugačije određeno, troškovi rezerviranih dodatnih i posebnih usluga podmiruju se sukladno uvjetima i rokovima plaćanja osnovne cijene paket-aranžmana. Za pojedine dodatne i posebne usluge može biti određeno da se plaćaju tek po dolasku u destinaciju. Ako nije drugačije određeno, izbor i/ili promjena te uplata dodatnih usluga može se izvršiti najkasnije 15 dana prije dana početka putovanja. Agencija nije odgovorna za promjene cijena dodatnih usluga od strane dobavljača/pružatelja usluga do kojih dođe nakon njihove objave u sklopu Programa putovanja, u kojem slučaju zadržava pravo njihove korekcije.

U sklopu putovanja kojih je Agencija organizator, nije dozvoljeno korištenje usluga drugih neprovjerenih lokalnih agencija na destinaciji, isključivo iz sigurnosnih razloga za Ugovaratelja/Putnika. Za sve eventualne štete i/ili troškove koje bi takvim postupanjem mogli nastati, isključivo je odgovoran Ugovaratelj/Putnik i to kako prema Agenciji, tako i prema ostalim Putnicima i trećim osobama.

Agencija može, u Programu putovanja, ili pak na upit Ugovaratelja/Putnika upućen prije početka putovanja ili za vrijeme trajanja putovanja preporučiti pojedine dodatne usluge u destinaciji a koje Ugovaratelj/Putnik plaća na licu mjesta. U tom slučaju Agencija ne nastupa kao organizator, niti kao posrednik, bez obzira na pomoć koju će eventualno voditelj putovanja

i/ili drugi predstavnik Agencije pružiti Ugovaratelju/Putniku u pribavljanju te usluge, već isključivo samo kao informator. U tom slučaju Ugovaratelj/Putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo prema neposrednom pružatelju usluge.

Ugovaratelj će prije putovanja biti obaviješten o cijenama svih dodatnih usluga iz Programa putovanja. Osim ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj/Putnik je slobodan samostalno izvršiti izbor dodatnih usluga koje želi koristiti. U slobodno vrijeme tijekom trajanja putovanja, Ugovaratelj/Putnik je slobodan to vrijeme koristiti za vlastite programe. Ako se Ugovaratelj/Putnik iz bilo kojeg razloga želi odvojiti od grupe, potrebno je da to prethodno najavi voditelju putovanja ili drugom predstavniku Agencije. Ako Ugovaratelj/Putnik kasni na bilo koji grupni dogovor, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije i grupa, nisu ga dužni čekati. Sve posljedice koje proizlaze iz kašnjenja Ugovaratelja/Putnika isključiva su odgovornost Ugovaratelja/Putnika.

Izvan službenog Programa putovanja, ne postoji obveza voditelja putovanja ili drugog predstavnika Agencije da provodi vrijeme sa Ugovarateljem/Putnikom. Neovisno o ovoj odredbi, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije u svakoj će situaciji nastojati izaći u susret Ugovaratelju/Putniku.

## **9. PRIJENOS UGOVORA**

Prije početka putovanja Ugovaratelj može prenijeti Ugovor na drugog Putnika koji ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor, uz dodatni uvjet da je takva promjena moguća i/ili dopuštena kod dobavljača/pružatelja usluga koje su uključene u paket-aranžman. Ugovaratelj je dužan o namjeravanom prijenosu Ugovora obavijestiti Agenciju pisanim putem, odnosno na trajnom nosaču podataka, najkasnije 15 dana prije početka putovanja. Ugovaratelj i Putnik na kojeg je prenesen Ugovor solidarno odgovaraju Agenciji za sva plaćanja sukladno Ugovoru, kao i za sve eventualne dodatne naknade, pristojbe i/ili druge troškove koji proizlaze iz prijenosa Ugovora. Agencija će o tim eventualnim dodatnim naknadama, pristojbama i/ili drugim troškovima obavijestiti Ugovaratelja i Putnika na kojeg se prenosi Ugovor.

## **10. IZMJENA UGOVORA/PROGRAMA PUTOVANJA**

Nakon sklapanja Ugovora a prije početka putovanja Agencija može jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora, ukoliko se radi o beznačajnoj izmjeni, a o čemu će obavijestiti Ugovaratelja na trajnom nosaču podataka. Beznačajnom izmjenom smatra se svaka izmjena koja značajno ne mijenja glavna obilježja usluga putovanja, ne umanjuje kvalitetu i/ili vrijednost paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti i/ili dodatne troškove za Ugovaratelja/Putnika.

Ako je Agencija nakon sklapanja Ugovora a prije početka putovanja prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Ugovaratelja/Putnika, o tome će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Ugovaratelja na trajnom nosaču podataka. Obavijest će sadržavati opis predloženih izmjena ili eventualni zamjenski paket-aranžman koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju. Osim ako u obavijesti nije drugačije određeno, Ugovaratelj je dužan, u roku od 2 dana od primitka obavijesti, na isti način kako je i obavijest zaprimio, očitovati se prihvaća li predloženu izmjenu ili pak raskida Ugovor. Ako Ugovaratelj u roku od 2 dana od obavijesti Agencije ne dostavi Agenciji obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s izmjenama ili eventualnim zamjenskim paket-aranžmanom, osim ako je drugačije određeno u takvoj pisanoj obavijesti. Ako izmjene ili eventualni zamjenski paket-aranžman imaju za posljedicu višu kvalitetu i/ili vrijednost paket-aranžmana i/ili višu cijenu/dodatne troškove, obavijest će sadržavati informacije o istom, a

razliku u cijeni obvezan je podmiriti Ugovaratelj. Ako izmjene ili eventualni zamjenski paket-aranžman imaju za posljedicu nižu kvalitetu ili cijenu, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene. Po primitku obavijesti, Ugovaratelj ima pravo raskinuti Ugovor. Ugovaratelj u tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sl.

Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja izvanrednih 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), pravo promjene tipova zrakoplova i prijevoznika i to sve bez prava Ugovaratelja/Putnika na naknadu štete i/ili naknadu nastalih dodatnih troškova i/ili prava na smanjenje cijene, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda, autobusa ili vlaka (niti drugih prijevoznih sredstava) kao ni za promjene programa, neiskorištavanje usluga, nastale troškove i/ili štete uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju nastupa takve situacije, Ugovaratelj/Putnik je dužan sa svojim možebitnim zahtjevom/prigovorom izravno se obratiti neposrednom pružatelju usluga. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta isključivo je odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Agencija ne može asistirati već Ugovaratelj/Putnik sam mora podnijeti zahtjev/prigovor izravno avio kompaniji. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, Ugovaratelj/Putnik je dužan surađivati s predstavnicima avio kompanije te mora pokušati zajedno sa istima naći odgovarajuće rješenje budući je za takve okolnosti isključivo odgovorna avio kompanija. Nastup bilo koje od navedenih situacija ne smatra se izmjenom Programa putovanja ukoliko se dolazak na destinaciju ili povratak iz destinacije izvrši u roku dva dana od dana polaska odnosno dana povratka iz razloga što su prva dva dana i zadnja dva dana putovanja namijenjeni isključivo transferu, a ne odmoru.

Agencija ne snosi odgovornost za izmjene u Programu putovanja uslijed izvanrednih okolnosti nastalih u tijeku realizacije putovanja. U tom slučaju sve nastale troškove snosi Ugovaratelj/Putnik. Iznimno, u slučaju izmjene u Programu putovanja uslijed izvanrednih okolnosti nastalih u tijeku realizacije putovanja Agencija može biti odgovorna samo za one nastale troškove u odnosu na koje je Ugovorom izričito propisano da će ih Agencija snositi u takvim okolnostima. U slučaju izmjene Programa putovanja uslijed izvanrednih okolnosti nastalih u tijeku realizacije putovanja Ugovaratelj/Putnik nema pravo na povrat niti bilo kakvu naknadu konzumiranih usluga.

U slučaju nužnosti izmjene Programa putovanja tijekom realizacije putovanja, a koja se ne može pripisati nastanku izvanrednih okolnosti, Ugovaratelj/Putnik nema pravo na povrat niti bilo kakvu naknadu konzumiranih usluga.

U slučaju nužnosti izmjene ugovorenog smještajnog objekta tijekom realizacije putovanja, Agencija može, bez bilo kakvih ograničenja i/ili posljedičnih obveza po nju, zamijeniti isti smještajnim objektom iste ili više kategorije a na teret Agencije, u kojem slučaju se Ugovor, u pogledu usluge smještaja smatra ispunjenim u cijelosti. Ukoliko u takvoj situaciji postoji isključivo mogućnost zamjene za smještajni objekt niže kategorije, Ugovaratelj/Putnik ostvaruje pravo na primjereno sniženje cijene (razliku cijene ugovorenog smještajnog objekta i zamjenskog smještajnog objekta).

Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (na primjer no ne i isključivo, nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično), prirodnim pojavama (na primjer no ne i isključivo, cvjetanje mora,



plima i/ili oseka, pojave kukaca, meduza i slično) ili prirodnom kretanju divljih životinja ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima Ugovaratelja/Putnika.

Agencija u cijelosti i bez bilo kakvih ograničenja i/ili posljedičnih obveza po nju, zadržava pravo tijekom realizacije putovanja izvršiti promjenu rasporeda obilazaka a prema procjeni vođitelja putovanja i/ili drugog predstavnika Agencije. Smatrati će se da je Program putovanja ispunjen u cijelosti ukoliko bude izveden do kraja putovanja.

## **11. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA**

Od sklapanja Ugovora pa do početka putovanja, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor i time odustati od putovanja. Kako bi raskinuo Ugovor Ugovaratelj je dužan na trajnom nosaču podataka dostaviti Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora a Ugovor se smatra raskinutim tek s danom kada Agencija zaprimi pisanu obavijest.

U slučaju raskida Ugovora od strane Ugovaratelja odnosno njegovog odustanka od putovanja, Agencija ima pravo naplatiti standardnu naknadu za raskid Ugovora a u visini koja se određuje prema datumu s kojim je Agencija zaprimila pisanu obavijest o raskidu. Ako nije drugačije određeno, visina naknade se određuje na sljedeći način:

Paket-aranžmani:

- do 30 dana prije početka paket-aranžmana, 40% ukupne cijene paket-aranžmana
- 29 do 22 dana prije početka paket-aranžmana, 50% ukupne cijene paket-aranžmana
- 21 do 15 dana prije početka paket-aranžmana, 80% ukupne cijene paket-aranžmana
- 14 do 0 dana prije početka paket-aranžmana, 100% ukupne cijene paket-aranžmana
- situacija „no show“, 100% ukupne cijene paket-aranžmana

Jednodnevni izleti (izleti izvan putovanja u paket-aranžmanu)

- do 7 dana prije početka izleta, 50% ukupne cijene izleta
- od 6 do 0 dana prije početka izleta, 100% ukupne cijene izleta
- situacija „no show“, ukupna cijena izleta

Neovisno o svim gore navedenim postocima, ako su stvarno nastali troškovi proizašli iz raskida Ugovora veći od propisane naknade, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ako nije drugačije određeno, odredbe ove glave Općih uvjeta na jednak način se primjenjuju i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene koje učini Ugovaratelj. Ugovaratelj nema pravo na povrat iznosa troškova eventualnih viza, osiguranja, cijepjenja i sl.

Ako se Ugovaratelj/Putnik ne pojavi na ugovorenom mjestu u ugovoreno vrijeme na dan početka putovanja („no show“) smatrat će se da je raskinuo Ugovor te će Agencija prema njemu primijeniti naplatu naknade u 100% iznosu ukupne cijene paket-aranžmana/izleta. Ugovaratelj/Putnik ima pravo raskinuti Ugovor 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.

Ako Ugovaratelj/Putnik želi odustati od putovanja za vrijeme realizacije putovanja, to može učiniti dostavom pisane obavijesti Agenciji, a raskid Ugovora stupa na snagu od trenutka kada Agencija zaprimi pisanu obavijest. U tom slučaju Ugovaratelj/Putnik nema pravo na bilo kakav povrat sredstava već se prema njemu primjenjuje naplata naknade u 100% iznosu ukupne cijene paket-aranžmana/izleta. Isti kriteriji primjenjuju se u slučaju kada Ugovaratelj/Putnik želi na vlastiti zahtjev promijeniti Program putovanja. Ugovaratelj/Putnik isključivo je

odgovoran za eventualne troškove i/ili štetu koja bi pritom mogla nastati, kako Agenciji tako i ostalim putnicima i/ili trećim subjektima.

Ako nije drugačije određeno, kod odustanka od putovanja ugovorenog temeljem individualne rezervacije (individualna putovanja), neovisno o datumu odustanka i svim gore navedenim postocima, Ugovaratelj je dužan Agenciji podmiriti naknadu u 100% iznosu ukupne cijene individualnog paket-aranžmana/izleta.

U svrhu možebitnog umanjavanja rizika i posljedica potencijalne potrebe Ugovaratelja/Putnika za raskidom Ugovora, Agencija predlaže Ugovaratelju/Putniku sklapanje police putnog osiguranja. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik, izravno ili posredstvom Agencije, ugovori s osiguravajućim društvom osiguranje od otkaza putovanja, isti ima pravo na povrat uplaćenih sredstava naknade izravno od osiguravajućeg društva, no isključivo prema uvjetima ugovorene police osiguranja. Agencija posebno naglašava, neovisno o tome da li je polica osiguranja ugovorena izravno ili posredstvom Agencije kako su svi uvjeti i rokovi police osiguranja izravno ugovoreni između Ugovaratelja/Putnika i osiguravajućeg društva te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav prigovor i/ili nepriznavanje prava od strane osiguravajućeg društva prema Ugovaratelju/Putniku temeljem njegovog zahtjeva za isplatu po ugovorenoj polici osiguranja.

## **12. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE**

Agencija može raskinuti Ugovor prije početka putovanja u kojem slučaju će Ugovaratelju vratiti plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete i/ili bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju/Putniku ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u Programu putovanja. O tome će Agencija obavijestiti Ugovaratelja unutar roka utvrđenog u Ugovoru, a ako rok nije posebno naznačen, ne kasnije od:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana
- sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana

Ako za paket-aranžman nije prijavljen dovoljan broj putnika Agencija zadržava pravo, ukoliko uvjeti pojedinog paket-aranžmana to omogućuju, realizirati putovanje i s manjim brojem putnika od propisanog minimuma. Ukoliko je pritom potrebno izvršiti rekalkulaciju cijene, Agencija će po izračunu dostaviti ponudu nove cijene prijavljenim Ugovarateljima/Putnicima. Agencija može raskinuti Ugovor prije početka paket-aranžmana i Ugovaratelju vratiti plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete i/ili bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju/Putniku ako Agenciju u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a o čemu će Putnika obavijestiti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana. Ako je Agencija primorana raskinuti Ugovor za vrijeme realizacije putovanja, Ugovaratelj ima isključivo pravo na povrat novčanih sredstava koja se odnose na neiskorišteni dio ugovorenih usluga.

U bilo kojem od slučajeva raskida Ugovora od strane Agencije Ugovaratelj nema pravo na povrat i/ili naplatu eventualno nastalih troškova putnog osiguranja, viza, izrade ostale dokumentacije potrebnih za ulaz u, boravak i/ili izlaz iz pojedine zemlje, cijepljenja, testiranja, troškova, naknada i provizija nastalih u vezi novčanih transakcija i/ili kartičnog plaćanja i sl.

Agencija može raskinuti Ugovor za vrijeme realizacije putovanja ako Ugovaratelj/Putnik svojim postupanjem ugrožava, otežava ili onemogućava redovnu provedbu Programa putovanja i/ili nanese štetu Agenciji, pružateljima usluga, Putnicima i/ili trećim subjektima. U tom slučaju

primijeniti će se uvjeti koji vrijede za raskid Ugovora od strane Ugovaratelja a Agencija zadržava i pravo naknade štete od Ugovaratelja/Putnika.

### **13. OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE**

#### **OPĆENITO**

Agencija je odgovorna za provedbu Programa putovanja odnosno za pravilno izvršenje svih usluga putovanja iz paket-aranžmana koje je Ugovaratelj ugovorio s Agencijom. Agencija odgovara za eventualno neispunjenje, djelomično ispunjenje i/ili neuredno ispunjenje usluge koja proizlazi iz paket-aranžmana, osim kada iz Ugovora, Programa putovanja, Posebnih uvjeta, ovih Općih uvjeta i/ili pozitivnih propisa proizlazi da Agencija ne snosi odgovornost.

#### **OBVEZA PONUDE OSIGURANJA**

Agencija je dužna ponuditi Ugovaratelju/Putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju. Uplatom predujma, Ugovaratelj potvrđuje da mu je Agencija ponudila sva navedena osiguranja, te mu stavila na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja kao i opće uvjete ugovora o osiguranju. Osim ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj može prilikom sklapanja Ugovora uplatiti cjelokupni paket putnog osiguranja (preporuka Agencije) ili samo pojedinačnu policu osiguranja.

Osim ako nije drugačije određeno, police osiguranja mogu se ugovoriti najkasnije do dana koji prethodi danu početka putovanja, osim police osiguranja od otkaza putovanja, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja, koja/koji se ugovara prilikom sklapanja Ugovora ili kupnje zrakoplovne (*non-refundable*) karte. Iznimno, osiguranje za slučaj otkaza putovanja moguće je sklopiti unutar 48 sati od dana sklapanja Ugovora odnosno kupnje zrakoplovne karte, ali pod uvjetom da putovanje ne počinje u narednih 14 dana. Ukoliko je osiguranje za slučaj otkaza putovanja sklopljeno nakon isteka 48 sati od sklapanja Ugovora odnosno kupnje zrakoplovne karte, ne postoji obveza osiguratelja na isplatu odštete. Ovi uvjeti i rokovi za ugovaranje putnog osiguranja primjenjuju se u slučaju kada Agencija djeluje kao posrednik pri pribavljanju putnog osiguranja te se mogu razlikovati od uvjeta i rokova kada Ugovaratelj/Putnik ugovara putno osiguranje samostalno s različitim osiguravajućim društvima.

Agencija posebno naglašava, neovisno o tome da li je Ugovaratelj/Putnik ugovorio cjelokupni paket putnog osiguranja ili pojedinačne police osiguranja, izravno ili posredstvom Agencije, kako su svi uvjeti i rokovi iz paketa putnog osiguranja i/ili pojedinačnih polica osiguranja izravno ugovoreni između Ugovaratelja/Putnika i osiguravajućeg društva te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakav prigovor i/ili nepriznavanje prava od strane osiguravajućeg društva prema Ugovaratelju/Putniku temeljem njegovog zahtjeva za isplatu po ugovorenom paketu putnog osiguranja i/ili pojedinačnih polica osiguranja.

#### **ČUVANJE POSLOVNE TAJNE**

Agencija je dužna čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke koje je saznala o Ugovaratelju/Putniku. Agencija nikome ne smije priopćiti podatke Ugovaratelja/Putnika (adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, imena i prezimena suputnika) bez odobrenja Ugovaratelja, osim kada je to potrebno u svrhu izvršenja Ugovora kao i u slučajevima koji su propisani pozitivnim propisima.

## ISPRAVLJANJE NESUKLADNOSTI

Agencija je dužna ispraviti nesukladnost koja nastane prilikom izvršenja usluga putovanja a u odnosu na koju je pravovremeno postavljen zahtjev za ispravkom nesukladnosti od strane Ugovaratelja/Putnika, 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 uslijed tih razloga, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene i naknadu eventualne štete. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost koju je dužna ispraviti u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj/Putnik, isti to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Ugovaratelj/Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

## NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju/Putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja/Putnika, uključujući i u slučaju kada Putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno. Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija će Ugovaratelju/Putniku odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj/Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno. Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj/Putnik opravdano odbije predložene alternativne aranžmane, Ugovaratelj/Putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete, bez raskidanja Ugovora. Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana a Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete. Ako paket-aranžman uključuje prijevoz putnika, Agencija će u oba potonja slučaja osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika.

## SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene Ugovorom, a ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja. Potonje ograničenje troškova ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

Agencija se može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu sa stavkom 1. ovoga članka ako se pružatelj prijevoznih usluga može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

## SNIŽENJE CIJENE I NAKNADA ŠTETE

Ugovaratelj u pogledu eventualne nesukladnosti ima pravo na primjereno sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete sukladno odredbama Ugovora i pozitivnim propisima. Agencija nije odgovorna za nesukladnost niti za Agenciju nastupaju bilo kakve dodatne obveze, posljedice i/ili troškovi povezani sa nesukladnošću ako do nesukladnosti dođe uslijed nastupa izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, ako se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom a nesukladnost je nepredvidiva ili neizbježna, te ako se nesukladnost može pripisati Ugovaratelju/Putniku. Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Agenciju i ona se u odnosu na Ugovaratelja/Putnika može pozvati na to. Pravo Ugovaratelja/Putnika na naknadu eventualne štete ili sniženje cijene ne utječe na prava Ugovaratelja/Putnika u skladu s:

- Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91
- Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu
- Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća
- Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarjnim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004
- Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004

Ugovaratelj/Putnik može podnijeti zahtjev za sniženje cijene i/ili naknadu eventualne štete sukladno Ugovoru i Zakonu i u skladu s navedenim međunarodnim konvencijama i uredbama. Naknada štete ili sniženje cijene na koje Ugovaratelj/Putnik ima pravo u skladu s Ugovorom i Zakonom i naknada štete ili sniženje cijene na koje ima pravo u skladu s navedenim međunarodnim konvencijama i uredbama oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

## PRUŽANJE POMOĆI

Agencija će bez nepotrebnog odgađanja Putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, a posebice:

- pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i
- pomaganjem Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana

Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Agencija može za pruženu pomoć naplatiti razumnu naknadu.



Ako Putniku pomoć pruža voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije, pomoć će se pružiti na način da ne utječe na redovno odvijanje Programa putovanja, odnosno na štetu za ostale Putnike. Sve troškove nastale u svezi s pružanjem pomoći snosi Putnik.

#### OSTALE ODREDBE

Ukoliko nije drugačije određeno, Agencije će usluge iz paket-aranžmana pružiti na hrvatskom ili engleskom jeziku.

U slučaju putovanja maloljetnika bez pratnje roditelja ili druge osobe ovlaštene za maloljetnika, a temeljem Ugovora koji uključuje smještaj, izravan kontakt s maloljetnikom i/ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika moguće je ostvariti putem kontaktnih podataka Agencije koji su navedeni u Ugovoru ili putem kontaktnih podataka voditelja putovanja i/ili drugog predstavnika Agencije koji je zadužen za pojedino putovanje.

### **14. OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA**

#### PRIJAVA ZA REZERVACIJU PAKET-ARANŽMANA I ODGOVORNOST ZA PUTNIKE

Ugovaratelj je obavezan sve Putnike iz svoje prijave za rezervaciju paket-aranžmana upoznati s Ugovorom, Programom putovanja, Posebnim uvjetima (ukoliko se primjenjuju) i ovim Općim uvjetima, a uplatom predujma Ugovaratelj izričito potvrđuje Agenciji kako je tu svoju obvezu izvršio. Ugovaratelj je ujedno obavezan upoznati Putnika/Putnike sa svim dodatnim informacijama koje dobije u daljnjem kontaktu s Agencijom. Ugovaratelj prijavom za rezervaciju paket-aranžmana izričito potvrđuje Agenciji kako je ovlašten djelovati u ime i za račun Putnika obuhvaćenih prijavom te da je u cijelosti odgovoran prema Agenciji za njihovo poštivanje Ugovora.

Osim ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj je dužan izvršiti sva plaćanja temeljem Ugovora (za sve Putnike iz prijave za rezervaciju paket-aranžmana). Osim ako nije drugačije određeno, svaka pojedinačna uplata po Ugovoru, ravnomjerno se u postocima raspoređuje kao uplata izvršena za svakog Putnika obuhvaćenog prijavom za rezervaciju paket-aranžmana. Kad god Ugovaratelj daje neku izjavu, jamstvo, odricanje i/ili preuzima neku obvezu, smatra se da to čini u svoje ime i za svoj račun ali i u ime i za račun svakog Putnika iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Kad god Putnik daje neku izjavu, jamstvo odricanje i/ili preuzima neku obvezu, smatra se da to čini u svoje ime i za svoj račun ali i u ime i za račun Ugovaratelja koji ga je prijavio za putovanje, kao i, kada je to primjenjivo, u ime i za račun ostalih Putnika iz Ugovarateljeve prijave za rezervaciju paket-aranžmana.

Sve što se temeljem Ugovora primjenjuje na Ugovaratelja na odgovarajući način primjenjuje se i na Putnika kojeg je Ugovaratelj prijavio za putovanje, osim ako nije drugačije određeno.

#### OBVEZA DOSTAVE PODATAKA I DOKUMENATA

Prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan dostaviti Agenciji sve točne podatke i priložiti dokumente Ugovaratelja/Putnika koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja. Dostavljeni podaci i dokumenti moraju odgovarati valjanim osobnim dokumentima Ugovaratelja/Putnika koje će koristiti prilikom realizacije putovanja. Agencija nije odgovorna za zaprimanje, korištenje i/ili prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata Ugovaratelja/Putnika. Ugovaratelj koji prilikom prijave ne stavi na raspolaganje Agenciji točne i/ili potpune podatke i/ili dokumente Ugovaratelja/Putnika, odgovara za sve posljedice i troškove proizašle iz korištenja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata. U slučaju dostave netočnih ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata Ugovaratelja/Putnika Agencija može raskinuti Ugovor s učinkom kao da ga je raskinuo Ugovaratelj i od Ugovaratelja zahtijevati isplatu svih nastalih troškova i štete. U slučaju da Ugovaratelj ne dostavi podatke

i/ili dokumente u skladu s uvjetima i rokovima Ugovora smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja.

U slučaju bilo kakve promjene podataka Ugovaratelja/Putnika a koji su potrebni za organiziranje i realizaciju putovanja i/ili dokumenata koje će Ugovaratelj/Putnik koristiti prilikom realizacije putovanja, Ugovaratelj je dužan bez odgađanja dostaviti Agenciji nove podatke i/ili dokumente. U suprotnom će se smatrati kako je dostavio netočne podatke i/ili dokumente te će se primijeniti pravila koja vrijede za dostavu netočnih podataka i/ili dokumenata. Ako je to potrebno za organiziranje i realizaciju putovanja, Agencija može zadržati preslike dokumenata Ugovaratelja/Putnika.

#### **OBVEZA INFORMIRANJA I POŠTIVANJA PROPISA**

Ugovaratelj/Putnik je dužan informirati se i poštovati sve važeće propise o putnim ispravama, vizama, deviznim, graničnim, carinskim i zdravstvenim propisima, te se brinuti da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim pozitivnim propisima, kako matične države, tako i države tranzita, te države odredišta. Ako Ugovaratelj/Putnik uslijed nepoštivanja propisa bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

#### **PUTNE ISPRAVE**

U svrhu putovanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan imati važeću putovnicu ili drugu odgovarajuću važeću ispravu temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu zemlju, a sve sukladno važećim propisima o putnim ispravama. Ugovaratelj/Putnik je dužan samostalno o svom trošku pribaviti putovnicu ili drugu odgovarajuću ispravu temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu zemlju. Ugovaratelj/Putnik je dužan tijekom cijelog trajanja putovanja imati važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu državu. Ukoliko nije drugačije određeno Programom putovanja, minimalno važenje putovnice jest 6 (slovima: šest) mjeseci od dana izlaska iz države u koju i/ili kroz koje se putuje. Ugovaratelj/Putnik sam vodi računa o svojoj putovnici ili drugoj odgovarajućoj ispravi temeljem koje mu se može odobriti ulazak u pojedinu zemlju i sam odgovara za njihovo posjedovanje i ispravnost te snosi svu odgovornost za posljedice koje mogu proizaći iz neposjedovanja i/ili korištenja nevažeće putovnice ili druge isprave.

Ukoliko tijekom putovanja dođe do krađe putovnice ili druge odgovarajuće isprave Ugovaratelja/Putnika, iste budu uništene, izgubljene i/ili otuđene na bilo koji drugi način, Ugovaratelj/Putnik će o svom trošku ishoditi novu putovnicu ili drugu odgovarajuću ispravu ukoliko je to nužno potrebno za nastavak putovanja i/ili povratak u državu polaska. Pritom, voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije može pomoći Ugovaratelju/Putniku, no ne na štetu redovne provedbe Programa putovanja. Osim troškova ishođenja novih dokumenata, Ugovaratelj/Putnik dužan je snositi i sve dodatne troškove i naknade koji proizađu iz takve situacije (gubitka dokumenata).

Ako Ugovaratelj/Putnik zbog krađe, uništenja, gubitka ili bilo kojeg drugog otuđenja putovnice ili druge odgovarajuće isprave mora prekinuti putovanje, nema pravo na povrat uplaćenog putovanja niti bilo kakvu naknadu troškova. U tom slučaju smatrat će se da je Ugovaratelj/Putnik raskinuo Ugovor te se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

## VIZE I OSTALI DOKUMENTI

Ugovaratelj/Putnik je dužan samostalno o svom trošku u roku određenom Programom putovanja pribaviti vize kao i ostale dokumente određene Programom putovanja, ako i kada je to potrebno za realizaciju putovanja. Agencija može, kada je to moguće, uz posebnu doplatu posredovati u pribavljanju viza i ostalih dokumenata. Agencija ni u kojem slučaju ne jamči odobrenje viza niti ostalih dokumenata, kao niti povrat uplaćenog iznosa za njihovo pribavljanje. U slučaju pribavljanja vize i/ili ostalih dokumenata, Agencija ne odgovara za ispravnost istih. Agencija ne jamči za točnost informacija koje je zaprimila od nadležnih diplomatskih predstavništava, a koje je proslijedila Ugovaratelju/Putniku.

Ako Ugovaratelj/Putnik uslijed neodobranja vize i/ili nepribavljanja nekog drugog dokumenta bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

## CIJEPLJENJE I OSTALI ZDRAVSTVENI UVJETI PUTOVANJA

Ukoliko je za organiziranje i realizaciju putovanja obvezno imati i/ili pribaviti odgovarajući zdravstveni dokument, obaviti cijepljenje bilo kojom vrstom cjepiva i/ili je potrebno ispunjenje bilo kojeg drugog uvjeta određenog zdravstvenim propisima (npr., no ne i isključivo pribavljanje potvrde o preboljenju određene bolesti, potvrde da Ugovaratelj/Putnik nikada nije imao određenu bolest, potvrde o cijepljenju, negativan PCR test i sl.), Ugovaratelj/Putnik će samostalno o svom trošku u roku određenom Programom putovanja pribaviti odgovarajući zdravstveni dokument, izvršiti cijepljenje i o tome pribaviti odgovarajuću potvrdu koja je u skladu s propisima Svjetske zdravstvene organizacije i drugim zdravstvenim propisima i/ili ispuniti drugi uvjet određen zdravstvenim propisima.

Agencija ni u kojem slučaju nije ovlaštena davati upute i preporuke bilo kojem Ugovaratelju/Putniku da primi određeno cjepivo, poduzme bilo koji drugi medicinski zahvat i/ili koristi bilo koje lijekove, već u svrhu pribavljanja svih informacija, uputa i preporuka po tim pitanjima, upućuje Ugovaratelja/Putnika da se isključivo obrati ovlaštenom liječniku. Agencija ni u kojem slučaju ne preuzima bilo kakvu odgovornost za posljedice koje bi za Ugovaratelja/Putnika mogle proizaći iz cijepljenja, poduzimanja drugih medicinskih zahvata, uporabe lijekova, i/ili slično. Ako Ugovaratelj/Putnik uslijed neposjedovanja odgovarajućeg zdravstvenog dokumenta, necijepljenja/neposjedovanja odgovarajuće potvrde o cijepljenju i/ili neispunjenja drugog uvjeta određenog zdravstvenim propisima bude spriječen u mogućnosti odlaska na putovanje ili u nastavku putovanja, smatrat će se da je raskinuo Ugovor, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

## UVJETI PRIJEVOZNIKA I GRANIČNIH/CARINSKIH SLUŽBI

Osim dužnosti brige i osiguranja Ugovaratelja/Putnika da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenim graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako matične države, tako i države tranzita te države odredišta, Ugovaratelj/Putnik je dužan osigurati da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik. Agencija ni na koji način nije odgovorna za odluke službenih osoba kojima se Ugovaratelju/ Putniku uskraćuje prijevoz, odbija izdavanje viza i/ili ostalih dokumenata potrebnih za putovanje i/ili ulazak/boravak/izlazak u/iz pojedine zemlje, kao niti za troškove i/ili druge posljedice koje iz takvih odluka proizlaze. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik zbog takve odluke nije u mogućnosti otići na ili nastaviti putovanje, smatrat će se da je raskinuo Ugovor,

u kojem slučaju se primjenjuju odredbe o raskidu Ugovora od strane Ugovaratelja. U takvom slučaju Ugovaratelj/Putnik odgovoran je i za sve nastale troškove i posljedice.

#### **OSOBNE INFORMACIJE O UGOVARATELJU I PUTNIKU**

Ugovaratelj je dužan prilikom prijave za rezervaciju paket-aranžmana obavijestiti Agenciju o svim činjenicama vezanim za zdravstveno stanje, navike i sl. Ugovaratelja/svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket-aranžmana ako bi takvo zdravstveno stanje, navike i sl. moglo ugroziti i/ili znatno otežati realizaciju putovanja i/ili zdravlje/život Putnika (npr., no ne i isključivo, potreba za posebnom prehranom, informacije o kroničnim bolestima, alergijama, invaliditetu i sl.). Ako su takvo zdravstveno stanje, navike i sl. nastali nakon izvršene prijave, Ugovaratelj je dužan o tome obavijestiti Agenciju bez odgađanja. Agencija će zahtjev Ugovaratelja/Putnika za posebnom vrstom prehrane po primitku zahtjeva uputiti pružateljima usluga no ne odgovara za neispunjenje zahtjeva u slučaju da isti nisu u mogućnosti ponuditi traženu vrstu obroka ili ukoliko su pružatelji usluga kod realizacije zahtjeva učinili propuste.

Programom putovanja i/ili Posebnim uvjetima može se zahtijevati da Ugovaratelj/Putnik zadovoljava određene uvjete koji se tiču osobnih svojstava (npr. no ne i isključivo, određena starosna dob, određeno zdravstveno stanje i sl.). U tom slučaju, Ugovaratelj/Putnik može koristiti usluge Agencije isključivo ako zadovoljava postavljene uvjete. Ugovaratelj/Putnik je dužan dostaviti Agenciji točne podatke o tako postavljenim uvjetima. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne zadovoljava tako postavljene uvjete i/ili je Agenciji dostavio netočne podatke, Agencija može raskinuti Ugovors učinkom kao da ga je raskinuo Ugovaratelj i od Ugovaratelja zahtijevati isplatu svih nastalih troškova i štete.

#### **OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA/PUTNIKA NA DESTINACIJI**

Ugovaratelj/Putnik je dužan pridržavati se pravila i kućnog reda smještajnog objekta, kako u pogledu vremena početka korištenja smještajne jedinice (vrijeme check-in-a) i njenog napuštanja (vrijeme check-out-a), tako i u pogledu uporabe smještajne jedinice i ostalih sadržaja smještajnog objekta. Ukoliko nije drugačije određeno, prijavu u smještajni objekt i ulazak u smještajnu jedinicu (check-in) moguće je izvršiti nakon 14:00h na dan dolaska, a napuštanje smještajne jedinice i odjavu (check-out) potrebno je izvršiti najkasnije do 10:00h na dan odlaska. Ako i kada je to u pojedinoj situaciji moguće, Agencija će u suradnji sa smještajnim objektom nastojati osigurati grupni check-in ranije od službeno predviđenog, a što će ovisiti o raspoloživosti i popunjenosti smještajnog objekta na dan check-in-a. Ukoliko su vremena check-in-a i check-out-a za pojedini smještajni objekt različita od ovdje navedenih, Ugovaratelj/Putnik će o tome biti obaviješten izravno od smještajnog objekta prilikom prijave u smještajni objekt.

Ako Ugovaratelj/Putnik na bilo koji način ugrožava sigurnost, mir i/ili udobnost ostalih Putnika, trećih subjekata i/ili ugrožava, otežava ili onemogućava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija ima pravo prekinuti putovanje za tog Ugovaratelja/Putnika u kojem slučaju Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu i/ili povrat bilo kakvih novčanih sredstava uplaćenih za putovanje a odgovoran je i za naknadu štete koja bi mogla proizaći iz njegovog postupanja. U slučaju da je takav Putnik maloljetna osoba, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak takvog Putnika kući, o trošku Ugovaratelja.

Ugovaratelj/Putnik se obvezuje pridržavati svih razumnih naputaka voditelja putovanja ili drugog predstavnika Agencije. U slučaju bilo kakvog nezadovoljstva, Ugovaratelj/Putnik je dužan u dobroj vjeri surađivati s voditeljem putovanja ili drugim predstavnikom Agencije te nastojati razriješiti predmet nezadovoljstva a bez ometanja drugih Putnika, trećih subjekata,

te narušavanja ugleda Agencije. Ugovaratelj/Putnik je tijekom putovanja dužan pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti u stupnju koji bi primijenila svaka prosječna osoba. Agencija ni na koji način ne odgovara za radnje Ugovaratelja/Putnika koje se tiču njegove osobne odgovornosti.

U slučaju bilo kakve povrede Ugovora i/ili pozitivnih propisa, Ugovaratelj/Putnik je odgovoran za nastalu štetu kao i za bilo koju drugu štetu koju prouzroči a koju pretrpi Agencija, drugi Putnik, pružatelji usluga i/ili treći subjekti. Ugovaratelj/Putnik će svaku štetu koju prouzroči podmiriti na licu mjesta izravno subjektu kojem je štetu nanio. Za svaku takvu štetu koju bi Agencija eventualno podmirila u njegovo ime, Agencija ima pravo naplate po povratku s putovanja. U slučaju povrede Ugovora i/ili pozitivnih propisa te počinjenja štete od strane Putnika, utvrđuje se solidarna odgovornost Ugovaratelja za njezinu naknadu.

#### **OSTALE OBVEZE UGOVARATELJA/PUTNIKA**

Ugovaratelj/Putnik je dužan provjeriti svu putnu dokumentaciju koju mu Agencija dostavi. Ukoliko Agencija unutar 24 sata od dostave putne dokumentacije ne zaprimi od Ugovaratelja/Putnika reklamaciju ili zahtjev za ispravkom, smatrat će se da je sva putna dokumentacija valjana i ispravna. Troškove nastale po zahtjevu i/ili potrebi za bilo kakvom izmjenom i/ili ispravkom putne dokumentacije nakon proteka tog roka snosi Ugovaratelj/Putnik.

#### **15. PRTLJAGA**

Ako nije drugačije određeno, prijevoz prtljage zrakoplovom, do težine koju odredi avio prijevoznik je besplatan. Ako nije drugačije određeno, Ugovaratelj/Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na charter letovima i do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Djeca do 2 godine starosti nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Svaki dodatni kilogram prtljage (višak prtljage) Ugovaratelj/Putnik je dužan podmiriti izravno avio prijevozniku prema pravilima i važećem cjeniku avio prijevoznika. Za prijevoz posebne prtljage (npr. no ne i isključivo, surf daske, bicikli, ostala sportska oprema, glazbeni instrumenti i sl.) Ugovaratelj/Putnik je dužan provjeriti mogućnost prijevoza kod Agencije, prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Ukoliko mogućnost prijevoza takve prtljage postoji, isto će se vršiti prema pravilima i važećem cjeniku pojedinog prijevoznika. Bez obzira na navedeno, prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta ili drugih razloga u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz posebne prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam Ugovaratelj/Putnik.

Prijevoz i smještaj kućnih ljubimaca nije dopušten, osim ako to iznimno ne dopuštaju neposredni pružatelji usluga. Ugovaratelj/Putnik je dužan provjeriti dopuštenost prijevoza i smještaja kućnih ljubimaca prije prijave za rezervaciju paket-aranžmana. Ukoliko mogućnost prijevoza i smještaja kućnih ljubimaca postoji, isto će se vršiti prema pravilima i važećem cjeniku pojedinog pružatelja usluga. Bez obzira na navedeno, neposredni pružatelji usluga zbog ograničenog kapaciteta ili drugih razloga u svakom slučaju imaju pravo odbiti prijevoz i/ili smještaj kućnih ljubimaca. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam Ugovaratelj/Putnik. Ugovaratelj/Putnik je dužan tijekom putovanja samostalno voditi brigu i imati nadzor nad svim svojim stvarima te ih je dužan samostalno preuzeti i ponijeti sa sobom prilikom svakog napuštanja bilo kojeg prijevoznog sredstva, smještajnog objekta, ugostiteljskog objekta i/ili bilo koje druge lokacije. Posljedice koje bi mogle proizaći iz propusta da to učini, isključiva su odgovornost Ugovaratelja/Putnika.

Prijevoz prtljage bilo kojim prijevoznim sredstvom provodi se na rizik Ugovaratelja/Putnika. Iz tog razloga Agencija savjetuje Ugovaratelja/Putnika ugovaranje odgovarajuće police



osiguranja kojom se osigurava prtljaga. Agencija nije odgovorna za uništenu, oštećenu, izgubljenu prtljagu niti za krađu i/ili bilo kakvo drugo otuđenje prtljage, drugih dragocjenosti i/ili bilo kakvih dokumenata Ugovaratelja/Putnika, a do kojih dođe prilikom prijevoza, u smještajnom objektu, ugostiteljskom objektu i/ili na bilo kojoj drugoj lokaciji, kao niti za troškove i/ili posljedice koje iz toga proizlaze. Nastup takve situacije Ugovaratelj/Putnik je dužan prijaviti izravno neposrednom pružatelju usluge (npr., no ne i isključivo, avio prijevozniku, drugom prijevozniku, smještajnom objektu, ugostiteljskom objektu i sl.), odmah po nastanku takve situacije, temeljem čega će Ugovaratelj/Putnik i neposredni pružatelj usluge zajednički nastojati riješiti problem. Ako Ugovaratelj/Putnik ima ugovorenu odgovarajuću policu osiguranja kojom se osigurava prtljaga, dužan je poduzeti i radnje propisane odredbama te police.

## **16. PRIGOVORI UGOVARATELJA/PUTNIKA**

U slučaju pojave bilo kakve nesukladnosti u izvršenju usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom, Ugovaratelj/Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o postojanju nesukladnosti. Ugovaratelj/Putnik predaje obavijest o nesukladnosti odnosno svoj prigovor Agenciji na način da na licu mjesta, odmah čim je to prvom prilikom moguće, obavijesti voditelja putovanja ili drugog predstavnika Agencije o nastaloj nesuglasnosti odnosno razlogu prigovora. Ako voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije ne sudjeluju u provedbi putovanja, Ugovaratelj/Putnik svoj će prigovor uputiti neposrednom pružatelju usluga a pritom je dužan o tome obavijestiti i Agenciju korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka (putem elektroničke pošte ili broja telefona koji su navedeni kao kontakt Agencije).

U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne podnese svoj prigovor na licu mjesta a na opisani način, smatrat će se da u potpunosti prihvaća pruženu uslugu/nastalu situaciju, te time gubi bilo kakvo pravo na naknadno podnošenje prigovora i/ili zahtjeva za sniženjem cijene usluge i/ili naknade eventualne štete. Po podnošenju prigovora, Ugovaratelj/Putnik je dužan u dobroj volji surađivati sa voditeljem putovanja ili drugim predstavnikom Agencije, odnosno neposrednim pružateljem usluga, sve kako bi se uklonili uzroci prigovora. Ako Ugovaratelj/Putnik na licu mjesta ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara ugovorenoj usluzi, Agencija neće uvažiti naknadne prigovore Ugovaratelja/Putnika, niti je dužna na njih odgovoriti.

Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta ili ga nije moguće otkloniti, Ugovaratelj/Putnik i voditelj putovanja ili drugi predstavnik Agencije odnosno neposredni pružatelj usluga zajedno će o tome sastaviti pisanu potvrdu/zapisnik u dva primjerka koja potpisuju obje strane, od kojih jedan primjerak zadržava Ugovaratelj/Putnik. Ako se postupak odvija bez sudjelovanja voditelja putovanja i/ili drugog predstavnika Agencije već samo između neposrednog pružatelja usluga i Ugovaratelja/Putnika, Ugovaratelj/Putnik je dužan zatražiti izdavanje pisane potvrde od neposrednog pružatelja usluga.

Nakon povratka s putovanja, Ugovaratelj/Putnik je dužan najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja podnijeti Agenciji pisani prigovor na adresu elektroničke pošte Agencije recider@recider.com. Uz pisani prigovor Ugovaratelj/Putnik je dužan dostaviti Agenciji dokaze koji potvrđuju osnovanost prigovora, račune povezane s dodatnim troškovima, pisanu potvrdu/zapisnik sastavljen na licu mjesta i sl. Agencija neće razmatrati prigovore uz koje Ugovaratelj/Putnik ne priloži pisanu potvrdu/zapisnik iz kojeg mora proizlaziti da se uzrok prigovora nije mogao otkloniti na licu mjesta, kao ni prigovore podnesene nakon proteka propisanog roka. Agencija će razmatrati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta, a koji su podneseni na propisani način i u propisanom roku.

Agencija bez pisanog prigovora neće razmatrati zahtjeve za sniženjem cijene i/ili naknadu eventualne štete. Agencija neće razmatrati grupno podnesene prigovore, svaki Ugovaratelj/Putnik ovlašten je svoj prigovor podnijeti pojedinačno. U slučaju sklapanja Ugovora između Ugovaratelja i Agencije a po „sistemu na neviđeno“, Ugovaratelj/Putnik nema pravo prigovora na smještaj i/ili pružene usluge. U slučaju da se na putovanju koristi charter let, Ugovaratelj/Putnik nema pravo prigovora na eventualno skraćivanje boravka na odredištima koja proizlaze iz nepovoljnih vremena leta charter zrakoplova.

Ugovaratelj/Putnik nema pravo prigovora na „Last minute“ paket-aranžmane. Ugovaratelj/Putnik nema pravo na prigovore koji se odnose na prirodne pojave, vremensku prognozu/vremenske neprilike, čekanja, zastoje i/ili gužve u prometu, na graničnim prijelazima i/ili u mjestima/na lokacijama koja/koje su predmet posjete.

Agencija će bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Agencija će u roku od 15 dana od dana primitka pisanog prigovora odgovoriti Ugovaratelju/Putniku pisanim putem. Agencija zadržava pravo taj rok produljiti za daljnjih 15 dana, ukoliko je to potrebo radi utvrđenja činjenica i okolnosti bitnih za odgovor i/ili provjeru informacija kod neposrednih pružatelja usluga. Kad Agencija nije organizator putovanja već samo posrednik, zaprimljeni prigovor proslijediti će odgovornom organizatoru putovanja te o tome pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja/Putnika.

Kada Agencija djeluje samo kao informator, Ugovaratelj/Putnik mora sve svoje prigovore i/ili zahtjeve uputiti isključivo na licu mjesta neposrednom pružatelju usluge. Tijekom cjelokupnog razdoblja rješavanja prigovora pa sve do odgovora Agencije, Ugovaratelj/Putnik se obvezuje kako neće podnositi pritužbe i/ili zahtjeve trećim subjektima i/ili nadležnim institucijama, niti informacije povezane sa prigovorom učiniti javno dostupnima na bilo koji način, a ujedno se u tom vremenu odriče i prava na tužbu. Ugovaratelj/Putnik je odgovoran za sve posljedice koje bi mogle proizaći iz nepoštivanja ove odredbe.

Najviši iznos naknade po osnovanom prigovoru može doseći iznos spornog/reklamiranog dijela usluge a ne može obuhvatiti uredno iskorištene usluge kao niti cjelokupni iznos paket-aranžmana.

Ako Ugovaratelj/Putnik nije zadovoljan odlukom Agencije, može pokrenuti postupak pred Centrom za mirenje pri HGK, adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, adresa elektroničke pošte: mirenje@hgk.hr. Također, prijedlog za rješavanje spora može podnijeti i pred drugim tijelima s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podaci o notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na web stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja Republike Hrvatske. Za usluge kupljene putem interneta, web platforma za rješavanje potrošačkih sporova nalazi se na poveznici: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **17. NADLEŽNOST SUDA**

Ugovaratelj/Putnik i Agencija će sve nesuglasnosti nastojati riješiti sporazumno, prema propisanoj proceduri, a ako to ne bude moguće ugovara se nadležnost suda u Zagrebu, s primjenom hrvatskog prava u postupku, uz izuzeće odredbi o sukobu zakona koje bi upućivale na primjenu stranog prava.

## **18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Ugovaratelj/Putnik dobrovoljno daje svoje osobne podatke Agenciji. Agencija koristi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika prilikom organizacije i realizacije ugovorenog paket-aranžmana te pružanja ostalih usluga Agencije. Agencija prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u skladu sa svim pozitivnim propisima. Osobni podaci Ugovaratelja/Putnika čuvaju se u bazi podataka Agencije, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade, korištenja i čuvanja osobnih podataka.

Prijavom za rezervaciju paket aranžmana, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u svrhu sklapanja Ugovora, organizacije i realizacije ugovorenog paket-aranžmana te pružanja ostalih usluga Agencije. Radi ostvarenja tih svrha, Agencija je ovlaštena prenositi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika ovlaštenim trećim subjektima. Agencija neće iznositi osobne podatke Ugovaratelja/Putnika iz zemlje, osim kada je to potrebno za organiziranje i realizaciju ugovorenih usluga.

Upitom ili prijavom za rezervaciju paket-aranžmana Ugovaratelj može dati privolu Agenciji da prikuplja, obrađuje, koristi i čuva osobne podatke Ugovaratelja u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, promocija, newslettera, akcija i sl.) te za direktnu prodaju, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentaciju kupaca, statističke obrade i sl. Ugovaratelj tu privolu može u bilo kojem trenutku uskratiti i/ili povući slanjem obavijesti Agenciji korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka.

Sklapanjem Ugovora, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da u svrhu realizacije putovanja, broj mobitela Ugovaratelja/Putnika upotrijebi i učini dostupnim (podijeli) s ostalim Putnicima na ugovorenom putovanju a kroz formiranje komunikacijske grupe na nekoj od komunikacijskih aplikacija (npr. Whatsapp, Viber i sl.). Ako Ugovaratelj/Putnik ne želi dati takvu privolu, obvezan je o tome obavijestiti Agenciju korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka, najkasnije 48 sati prije početka putovanja.

Sklapanjem Ugovora, Ugovaratelj daje privolu (u svoje ime i u ime svih Putnika obuhvaćenih njegovom prijavom za rezervaciju paket aranžmana) Agenciji da osobne podatke Ugovaratelja/Putnika poput fotografija i/ili video materijala na kojima se nalazi Ugovaratelj/Putnik i sl. nastale i prikupljene tijekom putovanja, može bez bilo kakvih daljnjih upita, privola i/ili ograničenja, koristiti u marketinške svrhe. Ako Ugovaratelj/Putnik iz bilo kojeg razloga ne želi biti na takvim fotografijama, u video materijalima i sl., to će posebno naglasiti voditelju putovanja ili drugom predstavniku Agencije, te snimatelju/fotografu, a ujedno će se samostalno izuzeti iz kadra uređaja za snimanje/slikanje prilikom nastanka fotografija, video materijala i sl.

Politika zaštite podatka Agencije dostupna je na mrežnim stranicama Agencije. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje kako je pročitao Politiku zaštite podatka, kako je s tim pravilima upoznao sve Putnike iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana, te da Ugovaratelj i svi Putnici iz njegove prijave za rezervaciju paket-aranžmana u potpunosti razumiju i prihvaćaju Politiku zaštite podataka.

## 19. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Agencija, sukladno Zakonu, ima ugovorenu policu osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči Ugovaratelju/Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, sa osiguravajućim društvom: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb, OIB: 52848403362, adresa elektroničke pošte: kontakt@wiener.hr, broj telefona: 0800-2580 (informacije i prijava šteta), broj police osiguranja: 1322-00066509.

Po prijavi za rezervaciju paket-aranžmana djelatnici Agencije upoznat će Ugovaratelja sa sadržajem važeće police osiguranja od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Ugovaratelju/Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, a Ugovaratelj sklapanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedene police.

## 20. ZAVRŠNE ODREDBE

Kad je Ugovorom određena obveza komunikacije pisanim putem ili korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka, dostava obavijesti između Ugovaratelja/Putnika i Agencije valjano je izvršena kad je Ugovaratelj/Putnik obavijest poslao poštom ili elektroničkom poštom. Valjanom adresom za dostavu obavijesti poštom i/ili elektroničkom poštom smatraju se one adrese koje su si Ugovaratelj/Putnik i Agencija dostavili međusobno. U slučaju bilo kakve promjene adrese za dostavu pošte i/ili elektroničke pošte, subjekt kod kojega je došlo do promjene dužan je bez odgode podatak o novoj adresi dostaviti drugoj strani pisanim putem ili korištenjem sredstava koja imaju karakter trajnog nosača podataka. Ako isti tako ne postupi, odgovoran je za sve posljedice koje iz toga proizađu.

Očigledne greške i neispravne informacije (u digitalnom i tiskanom formatu) nisu obvezujuće za Agenciju. Ugovaratelj/Putnik ne stječe nikakva prava prema Agenciji radnjama poduzetim na temelju očiglednih greški i neispravnih informacija. U slučaju sklapanja Ugovora temeljem očigledne greške i/ili neispravne informacije, Agencija može, bez bilo kakvih obveza i/ili posljedica po nju, raskinuti takav Ugovor, isključivo uz obvezu povrata uplaćenih novčanih sredstava, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta. Agencija će po uočavanju očigledne greške i/ili neispravne informacije iste ispraviti.

U slučaju *overbookinga* (dvostruke rezervacije/rezervacije preko maksimalnog broja raspoloživih mjesta) za bilo koju uslugu iz ponude Agencije, po uočavanju *overbookinga* Agencija će bez odgode obavijestiti Ugovaratelja o nastaloj situaciji. Ako Agencija zbog nastale situacije nije u mogućnosti pružiti Ugovaratelju/Putniku uslugu, može, bez bilo kakvih obveza i/ili posljedica po nju, raskinuti Ugovor, isključivo uz obvezu povrata uplaćenih novčanih sredstava, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Agencija zadržava pravo raskinuti bilo koji Ugovor u roku od 7 radnih dana od dana njegove potvrde, bez bilo kakvih obveza i/ili posljedica po nju, isključivo uz obvezu povrata uplaćenih novčanih sredstava, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Fotografije i video materijali objavljeni na mrežnim stranicama, u reklamnim materijalima, te na društvenim mrežama Agencije informativne su i neobvezujuće prirode.

Ovi Opći uvjeti poslovanja svakodobno su dostupni na web stranici Agencije [www.recider.com](http://www.recider.com). Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama Zakona jest: Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, e-mail: [pisarnica@mints.hr](mailto:pisarnica@mints.hr), tel.: +385 1 6169 111; +385 1 6169 243.

Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb, e-mail: turisticka.inspekcija@dirh.hr, tel.: +385 1 2375 100.

Ako bilo koja odredba Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, ili ako Ugovor sadrži nenamjeravanu ugovornu prazninu, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostatka Ugovora. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba će se smatrati zamijenjenom, a praznina upotpunjenom, odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te odredbe i/ili Ugovora, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri ugovornih strana.

Na sva pitanja koja nisu uređena Ugovorom, primjenjuju se odredbe Zakona te drugi pozitivni propisi RH.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu s danom objave na web-stranici Agencije. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na web stranicama Agencije.

U Zagrebu, 4. svibnja 2023.