



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. OPĆE ODREDBE .....	1
2. OBVEZE ORGANIZATORA .....	2
3. OBVEZE PUTNIKA .....	2
4. PRIJAVE I UGOVARANJA .....	3
5. PLAĆANJE.....	3
6. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA.....	4
7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENA USLUGE PUTOVANJA .....	5
8. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA .....	6
10. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI I JAMČEVINE .....	8
11. RJEŠAVANJE REKLAMACIJA I PRIGOVORA .....	9
12. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA .....	10
13. ZAVRŠNE ODREDBE .....	11

### 1. OPĆE ODREDBE

1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga sastavni su dio Ugovora o prodaji ili posredovanju usluga putovanja (dalje: ugovor) sklopljenoga između DKIHK poslovne usluge, društvo s ograničenom odgovornošću za poslovne usluge i turistička agencija, Strojarska cesta 22/11, 10000 Zagreb, OIB: 98679033432 (dalje: Organizator) i putnika.

1.2. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor kojim pribavlja uslugu putovanja ili koja ima pravo koristiti uslugu putovanja na temelju sklopljenog ugovora koji je sklopila treća osoba i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute.

1.3. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga primjenjuju se na odgovarajući način na sljedeće usluge: omogućavanje kupnje putovanja u povezanom putnom aranžmanu; prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga; prodaja, posredovanje i rezervacija usluga prijevoza; organiziranje, prodaja i provedba usluga turističkog transfera; prodaja, posredovanje i rezervacija usluga turističkih vodiča; organiziranje, prodaja i provedba turističkih usluga u kongresnom turizmu; posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage; prodaja, posredovanje i rezervacija ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr. u sklopu putnog aranžmana i prema programu.

1.4. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Narodne Novine 130/17, 25/19) (dalje: Zakon), osim ako drugačije nije izričito naznačeno.

1.5. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.



DEinternational ist die Servicemarke der Deutsch-Kroatischen Industrie- und Handelskammer.

Die DKIHK Service GmbH steht im 100%-igen Eigentum der Deutsch-Kroatischen Industrie- und Handelskammer. |

DEinternational je brand Njemačko-hrvatske industrijske i trgovinske komore.

DKIHK poslovne usluge d.o.o. je tvrtka u 100-%tnom vlasništvu Njemačko-hrvatske industrijske i trgovinske komore. |

## **2. OBVEZE ORGANIZATORA**

2.1. Organizator je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu.

2.2. Organizator će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih i nepredvidljivih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode itd.). Ako bude moguće Organizator će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje.

2.3. Organizator će putnika obavijestiti o svakoj promjeni usluge putovanja ili sadržaja rezervacije pružatelja usluge.

2.4. Organizator nije dužan pružati usluge van ovih Uvjeta. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

## **3. OBVEZE PUTNIKA**

3.1. Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan poštovati odredbe i upute Organizatora tijekom putovanja.

3.2. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima, 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. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

3.3. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za uslugu putovanja u inozemstvu mora imati tijekom cijelog putovanja važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu kojom može ući u pojedinu državu. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnosti putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Organizator, niti krajnji pružatelj usluge, za moguće poteškoće ili prisilni prekid usluge putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

3.4. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, zbog kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih općih uvjeta.

3.6. Troškove eventualnog gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik koji je dužan brinuti o svojim dokumentima. Voditelj putovanja može asistirati, no program se mora neometano odraditi.

3.7. Putnik je dužan obavijestiti Organizatora o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.).

#### **4. PRIJAVE I UGOVARANJA**

4.1. Prijave za uslugu koju u svojoj ponudi nudi Organizator mogu se izvršiti dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom ili telefonom. Prilikom prijave Organizator i putnik sklopit će ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o uslugama koje je putnik rezervirao. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente koje zahtijeva rezervacija pojedine usluge te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.

4.2. Na temelju primljene prijave Organizator će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane. Prilikom prijave Organizator putniku ispostavi račun za 30% cijene aranžmana (akontacija, po osobi) osim ako u programu nije drukčije dogovoreno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije datuma polaska za smještaj u Hrvatskoj, odnosno 31 dan za smještaj u drugim europskim zemljama, po primitku računa od strane Organizatora.

Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Također, eventualnu promjenu imena putnika vezano uz avio karte putnik plaća prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija.

4.3. Prijava obvezuje putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima. Ugovor nastaje u trenutku kada ga potpišu putnik i Organizator.

#### **5. PLAĆANJE**

5.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik nakon primitka računa Organizatora izvrši uplatu akontacije na označeni račun.

5.2. Ako putnik ne plati cijenu usluge ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor i

primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora.

5.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima, sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinoj rezerviranoj usluzi ili putovanju.

5.4. Uplatom akontacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanja usluge putovanja.

5.5. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cjeniku.

## **6. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA**

6.1. Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: organizaciju putovanje, usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije naznačeno): fakultativne (neobavezne) izlete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja.

6.2. Cijene aranžmana objavljene su u eurima, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

6.3. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu usluge, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom usluge te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.

6.4. Na zahtjev Organizatora putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti putnika.

6.5. Posebne usluge su usluge koje pruža smještajna jedinica odnosno pružatelj usluge ili organizator, ali nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik plaća posebno, kao odvojenu uslugu. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu turističke usluge (smještaja ili slično) i ulaze u konačni obračun. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme pružanja usluge i plati na licu

mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost bez obzira na pomoć koju će pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

6.6. Organizator u programu putovanja može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, plati na licu mjesta. U tom slučaju Organizator ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

6.7. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja ili drugih turističkih usluga od strane pružatelja usluge.

6.8. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik 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 posebne usluge (prehrana, prijevoz i sl.).

## **7. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENA USLUGE PUTOVANJA**

7.1. Putnik ima pravo na otkaz rezervacije. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Organizator ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.

7.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.

7.3. Visina povrata troškova otkaza rezervacije ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

7.4. Ako putnik otkáže putovanje Organizator od ukupne cijene zadržava:

- za otkaz do 31 dana prije polaska, Organizator naplaćuje 30% cijene aranžmana
- za otkaz 30 do 16 dana prije putovanja – 40% cijene aranžmana
- za otkaz 15 do 9 dana prije putovanja – 80% cijene aranžmana
- za otkaz 8 do 0 dana prije putovanja – 100% cijene aranžmana

Otkazni uvjeti naznačeni u ovim Općim uvjetima ne primjenjuju se na kupnju zrakoplovnih karata niti ulaznica, već se

na te kupnje primjenjuju opći uvjeti zračnog prijevoznika, odnosno uvjeti organizatora događanja.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i promjene smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene.

7.5. Prije početka usluge, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome pismenim putem i najmanje sedam dana prije početka usluge obavijestio Organizatora te ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjeg pružatelja usluge. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza rezervacije (a u ovisnosti i o krajnjem pružatelju usluge). Putnik od strane Organizatora nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova vezanih za rezervaciju koju otkazuje.

7.6. Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor na dan početka korištenja usluge putovanja ili čak nakon njegova početka, Organizator će teretiti putnika za cjelokupnu vrijednost rezervacije. Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio Organizatoru ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom.

7.8. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

7.9. Tijekom korištenja usluge putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu korištenja usluge putovanja. Ako za vrijeme korištenja usluge putovanja putnik prekine korištenja usluge putovanja, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

## **8. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA**

8.1. Organizator prema važećim zakonskim propisima može otkazati aranžman u slučaju kada se ne prijavi minimalni broj putnika 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana, odnosno 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana. Organizator zadržava pravo izmjene redoslijeda izvođenja programa putovanja.

8.2. U slučaju kada organizator otkazuje aranžman kupac ima pravo povrata cjelokupnog iznosa ugovorenog aranžmana, ali nema pravo povrata uplaćenih troškova koji nisu obuhvaćeni paket aranžmanom (prijevoz u vlastitom

aranžmanu, putno osiguranja, vize, cijepljenja i sličnih usluga).

8.4. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti Organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenje, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

8.5. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja veznog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati s predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija.

8.6. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Organizator ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju.

## **9. PUTNO OSIGURANJE I OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA**

9.1. Sukladno Zakonu, Organizator je dužan putniku ponuditi paket putnog osiguranja koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje pretpostavlja da bi zbog nepredviđenih okolnosti morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja prethodno navedenih, tada može uplatiti osiguranje od otkaza.

9.2. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku Osiguravajućeg društva.

Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva: teška bolest ili smrtni slučaj: osiguranika – supružnika osiguranika, djeteta osiguranika, roditelja

ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika, usvojenika ili usvojitelja, elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti, vojna služba.

U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

9.3. U slučaju otkaza putovanja, putnik je dužan Organizatoru namiriti kompletnu cijenu putovanja sukladno uvjetima iz točke 7, a osiguravajuća kuća će putniku vratiti 90% ustegnutog iznosa. Polica osiguranja od otkaza mora se ugovoriti prilikom sklapanja Ugovora u putovanju, naknadno nije moguće sklopiti policu osiguranja od rizika putnikovog otkaza putovanja. Polica zdravstvenog osiguranja može se ugovoriti do dana polaska na putovanje.

9.4. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti, Organizator zadržava pravo isplate prema pravilima o putnikovu otkazu putovanja. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja.

9.5. Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje.

9.6. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Organizatora u funkciji posrednika između odabranog osiguravajućeg društva i putnika.

## **10. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI I JAMČEVINE**

10.1. Sukladno Zakonu, Organizator kod osiguravajućeg društva GENERALI osiguranja d.d., Slavenska 1a, 10000 Zagreb (dalje: GENERALI osiguranje d.d.) ima sklopljenu policu broj P13-1020273538 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

10.2. Organizator je sukladno odredbama Zakona ugovorio osiguranje jamčevine za turistički paket-aranžman i putni aranžman kod GENERALI osiguranja d.d.

Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu (osigurninu) zbog nastalih troškova u skladu s odredbama police broj P15 – 1020001115. Osiguranje jamstva za turistički paket aranžman i povezani putni aranžman i vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj



nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obaveza u iznosu i roku dospijeća) ili stečaja Organizatora.

U slučaju da dođe do nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obaveza u iznosu i roku dospijeća) ili stečaja Organizatora putnici koji se zateknu na putovanju kao i oni kojima je izostala usluga putovanja trebaju kontaktirati osiguratelja GENERALI osiguranje d.d.:

- on-line putem poveznice na <https://www.generali.hr/prijava-stete>
- putem e-maila na adresu [stete.hr@generali.com](mailto:stete.hr@generali.com)
- osobno u vama najbližem uredu Generali osiguranja d.d.

## **11. RJEŠAVANJE REKLAMACIJA I PRIGOVORA**

11.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije turističkom pratitelju odnosno predstavniku Organizatora i/ili neposrednom pružatelju usluga: recepciji hotela, vlasniku smještaja ili ovlaštenoj lokalnoj agenciji.

U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, te je iste koristio, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete.

Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

11.2. Organizator neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta. Organizator isključivo prenosi informacije odnosno rješenje prigovora između putnika i pružatelja usluge putovanja, a za sve obveze izvršenja usluge putovanja odgovara pružatelj usluge. Za štetu koja povodom usluge putovanja nastane na strani putnika, pružatelj usluge putovanja odgovara najviše do visine plaćene cijene usluge putovanja.

11.3. Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor Organizatoru putem e-maila ili pošte te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao neposredni pružatelj usluga i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

11.4. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora.

Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod pružatelja usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

11.5. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 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.

11.6. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

11.7. Svaki putnik / nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

## **12. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

12.1. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno obavijesti o privatnosti Organizatora koja je dostupna na sljedećem linku: [Zaštita osobnih podataka](#)

12.2. Organizator sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugom primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Organizatoru za prenošenje osobnih podataka trećim osobama u svrhu izvršenja usluge putovanja te osiguravateljima ukoliko putnik ugovara izabrana osiguranja preko Organizatora, kao i za daljnju međusobnu komunikaciju.

12.3. Putnik nadalje daje suglasnost da se njegovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještavanja o ponudi Organizatora. Ako putnik ne želi dati takvu

suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

12.4. Sve informacije vezano uz zaštitu osobnih podataka nalaze se na web stranici: [Zaštita osobnih podataka](#)

### **13. ZAVRŠNE ODREDBE**

13.1. Ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Organizatorom.

13.2. Prihvaćanjem ugovora i uplatom akontacije putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

13.3. Ovo izdanje općih uvjeta putovanja stupa na snagu 1. siječnja 2025.

13.3. Putnik i Organizator će sporove nastojati razriješiti sporazumno i mirnim putem u neposrednom kontaktu, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu te se primjenjuje pravo Republike Hrvatske.

U svakom slučaju može se podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, mirenje@hgk.hr, [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr).

13.4. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici: [Organizacija putovanja](#)

U Zagrebu, siječanj 2025.