

UPUTE I OPĆI UVJETI PUTOVANJA ZA TURISTIČKE ARAŽMANE PUTNIČKE AGENCIJE IDEA CLUB TRAVEL d.o.o.

UVOD

Upute i opći uvjeti putovanja sastavni su dio programa turističkih aranžmana, a time i Potvrde o uplati i Ugovora o organiziranom turističkom aranžmanu (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između putničke agencije Idea Club Travel d.o.o. (u daljnjem tekstu: Agencija) i korisnika usluge odnosno osobe koja poduzima putovanje (u daljnjem tekstu: Putnik), odnosno ugovaratelja putovanja koji sklapa ugovor s Agencijom u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu: Ugovaratelj). Svi podaci i uvjeti u ovim Općim uvjetima obvezuju Agenciju i Ugovaratelja/Putnika, osim ukoliko se Ugovorom ne odrede drugačije.

1.Sadržaj aranžmana

Agencija jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana Agencija će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

2.Prijave i uplate

Prijave za putovanje mogu se izvršiti putem ovlaštenih posrednika ili putem Interneta. Osoba koja je izvršila rezervaciju u ime drugih Putnika potvrđuje da za sve osobe imenovane u rezervaciji vrijede ovi Uvjeti putovanja, te da je ovlaštena te Uvjete prihvatiti u ime svih putnika navedenih u rezervaciji. Ugovaratelj/Putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne dostavi tražene podatke u roku i na način kako je Agencija navela, smatra se da je odustao od Ugovora. Ugovaratelj /Putnik odgovoran je za svu štetu koja za njega ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata. Na temelju primljene prijave Agencija će Ugovaratelju/Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra zaključenim i obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, e-mail, online uplatom ili uplatom na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kada Agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu.

a) za potvrdu rezervacije Ugovaratelj/Putnik dužan je izvršiti uplatu akontacije od 30% ukupne cijene aranžmana (ukoliko u programu nije drugačije navedeno), a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije najkasnije do 21 dana prije početka putovanja (osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja). Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne uplati preostali iznos aranžmana u predviđenom roku, smatrat će se da je odustao od rezervacije te će se Agencija ravnati prema uvjetima otkaza putovanja od strane Putnika.

b) za "rezervacije na fiksni upit" (pojedini aranžmani kod kojih je moguća samo obvezujuća rezervacija) agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na fiksni upit bez izvršene uplate. Ako Ugovaratelj/Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Agencija će zadržati uplaćeni iznos za pokriće troškova rezervacije. Ukoliko Agencija nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, kompletan iznos uplate bit će vraćen Ugovaratelju/Putniku

c) u slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga Agencije (i pravilima avio kompanija).

3.Sadržaj i cijena aranžmana

Sadržaj aranžmana, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je Agencija navela u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje Putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se pratitelju ili predstavniku

Agencije u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža (ukoliko nije drugačije navedeno). Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke agencije na određeni dan. U slučaju promjene tečaja za više od 2% agencija zadržava pravo promijene cijena.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijene usluga koje čine aranžman, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost Ugovaratelja/Putnika (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, Ugovaratelj/Putnik ima pravo odustati od aranžmana, bez ikakve nadoknade štete, ukoliko to pismenim putem priopći Agenciji u roku od 3 dana od primljene obavijesti. Ako svoj odustanak ne dostavi Agenciji u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni do dana izdavanja avio karte te je u tom slučaju Ugovaratelj/Putnik dužan snositi trošak razlike u cijeni.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti (hoteli, apartmani ili drugi objekti) opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Naglašavamo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16:00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20:00 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti Agenciju, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

5. Promjena programa

Organizator putovanja ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1). Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora.

6. Putni dokumenti

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan Agenciji dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. Agencija ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, prijevoznim sredstvima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta na recepciji (hotela, apartmana i sl.) ili direktno prijevozniku. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvp.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Agencija te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

7.Pravo Agencije na otkaz

Agencija može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa Agencije bi bile opravdanim razlogom da program ne objavi i ne prima prijave aranžmana. Agencija može također otkazati aranžman ako se ne prijavi neophodan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana Agencija objavljuje minimalan broj putnika. Agencija je dužna sve putnike obavijestiti o otkazu najmanje 5 dana prije početka aranžmana, te im mora vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana na način kako je uplaćen.

8.Putno osiguranje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost doplate za paket putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtjeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Agencije, pri čemu Agencija sudjeluje samo kao posrednik.

9.Osiguranje od rizika otkaza putovanja od strane putnika

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo i isključivo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 10. ovog Ugovora. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza Ugovaratelj/Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Agencija se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

10.Odustajanje putnika od putovanja

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik otkaže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti Agencija, prema slijedećoj ljestvici:

Europska putovanja autobusom, odmori, skijanje:

do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 20% cijene aranžmana (najmanje 100,00 kn)

od 29 do 22 dana prije puta 30%

od 21 do 15 dana prije puta 40%

od 14 do 8 dana prije puta 80%

od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no- show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Velike europske ture (trajanje od 7 ili više dana):

otkaz 61 dan i više dana prije puta, naplaćuje se fiksna naknada štete u iznosu od 320 kn

otkaz od 60 do 46 dana prije puta 40%

otkaz od 45 do 32 dana prije puta 50%

otkaz od 31 do 0 dana prije puta 100%

nakon polaska, odnosno za "no- show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, Agencija će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Europska putovanja avionom, daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

do 30 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

otkaz od 29 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

otkaz od 14 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Krstarenja:

a) za individualne polaske:

više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 335 kuna

otkaz od 60 do 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana

otkaz od 45 do 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

otkaz od 30 do 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

otkaz od 15 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

b) za grupne polaske:

otkaz od 120 do 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana

otkaz od 90 do 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana

otkaz od 75 do 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

otkaz od 55 do 41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

otkaz od 40 do 31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana

otkaz od 30 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene.

Transferi

otkaz od 120 do 91 dana prije polaska 10% cijene transfera

otkaz od 90 do 61 dana prije polaska 20% cijene transfera

otkaz od 60 do 45 dana prije polaska 30% cijene transfera

otkaz od 44 do 31 dana prije polaska 50% cijene transfera

otkaz od 30 do 21 dana prije polaska 70% cijene transfera

otkaz od 20 do 0 dana prije polaska 100% cijene transfera

nakon polaska i "no show" 100 % cijene transfera

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Agencija zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.

11.Promjena imena putnika

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik koji otkaže putovanje te nađe novog korisnika iste rezervacije, Agencija će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je zamjena moguća, uz nadoplatu od 100 kn.

Promjena imena Putnika moguća je najkasnije do 12 h na dan prije polaska na autobusno putovanje trajanja do sedam dana. Za ture trajanja duljeg od sedam dana, za velike autobusne ture koje

uključuju kombinaciju prijevoza autobusom i brodom te za avionske polaske, mogućnost i trošak promjene imena je na upit.

12. Obveze Agencije

Agencija je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima Ugovaratelja/Putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Agencija je dužna Ugovaratelju/Putniku izdati odgovarajuće dokumente za uplaćeno putovanje. Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima Ugovaratelj/Putnik podmiruje sve dodatne troškove.

13. Obveze Putnika

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan doći na vrijeme za polazak na putovanje, a najkasnije 15 minuta prije zakazanog polaska. Ukoliko Putnik ne dođe do zakazanog vremena polaska Agencija ima pravo započeti putovanje bez tog Putnika. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda i pravila ponašanja u smještajnim objektima (npr. hoteli, hosteli, apartmani, rezidencije, privatni smještaj i dr.) odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne ugrožavati redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja. U slučaju nezadovoljstva Putnik je dužan navedeno nezadovoljstvo iskazati isključivo i jedino voditelju putovanja i to na diskretan način da se ne narušava komfor drugih putnika. Agencija, odnosno voditelj putovanja učiniti će razumno moguće da se nezadovoljstvo putnika otkloni ukoliko to bude moguće bez negativnog utjecaja na druge putnike, predviđenu satnicu ili program putovanja. Ako Putnik na bilo koji način narušava sigurnost, mir i udobnost drugih putnika, krši propise ili ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Agencija osim prava na punu naknadu materijalne i nematerijalne štete ima pravo prekinuti putovanje za tog Putnika, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika, a sve nastale troškove snosi sam Putnik. Ako je u tom slučaju Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik će odgovarati za svaku štetu koju pretrpe Agencija, prijevoznik ili pružatelj usluga uključeni u paket aranžman koja bi bila posljedica Putnikova propusta da se ponaša u skladu sa svojim obvezama. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u koju ide i država kroz koje prolazi. Agencija zadržava diskreciono pravo da odbije prijavu za putovanje ili ukrcaj svakom Putniku koji ugrožava ili narušava sigurnost i/ili udobnost ostalih putnika. Putnik je dužan pridržavati se naputaka i surađivati s predstavnikom Agencije. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, Ugovaratelj/ Putnik odgovara Agenciji za učinjenu štetu.

14. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

15. Zdravstveni propisi

Ugovaratelj/Putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i

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

16. Rješavanje prigovora

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Postupak u svezi s prigovorom:

-odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod voditelja putovanja odnosno predstavnika Agencije, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s voditeljem putovanja ili s predstavnikom Agencije i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

-ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s voditeljem putovanja ili predstavnikom Agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

-najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Agencija će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora. Agencija može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 dana. Dok Agencija ne donese rješenje o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila, objavljivanja na društvenim mrežama (Facebook, Instagram i sl.), te putem Interneta u bilo kojem obliku. Agencija će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka. Ugovaratelj/Putnik ima pravo na odštetu u visini realne vrijednosti neiskorištenih usluga, a najviša naknada po prigovoru može doseći iznos cijene aranžmana. Ugovaratelj/Putnik se odriče prava na naknadu idealne štete.

17. "Last/First minute" i "Fortuna" akcije

Za potvrdu rezervacija po "Last/First minute" ili po "Fortuna sistemu" ponudama Ugovaratelj/Putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati neospornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Ugovaratelj/Putnik po navedenim ponudama, Agencija ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana.

18. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Agencije

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Agencije, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije. Broj police za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana osiguranja: P15-1020000403.

19. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb sklopljen ugovor broj P13E-1023009205 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

20. Povjerljivost i zaštita osobnih podataka

Agencija se obvezuje da će poštivati privatnost svih svojih Ugovaratelja/Putnika. Osobni podaci putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja i koriste se za daljnju komunikaciju. Ugovaratelj/Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Agencija se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci mogu se, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških ponuda Agencije, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR). Detaljne informacije o zaštiti osobnih podataka pročitajte u [Izjavi o privatnosti](#).

21. Informacije

Obavijesti koje Ugovaratelj/Putnik dobije na prijavnome mjestu/web stranici ne obavezuju Agenciju u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja.

22. Završne odredbe

Upute i opći uvjeti putovanja za turističke aranžmane Agencije sastavni su dio Ugovora kojeg Ugovaratelj/Putnik sklapa s Agencijom. Ovi upute i opći uvjeti putovanja isključuju sve dosadašnje objavljene Upute i opći uvjeti putovanja. Uplatom (akontacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana) Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja te je Ugovor valjan i bez potpisa Ugovaratelja/ Putnika. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.